

## 令和6年度 介護相談員募集要項

船橋市では、平成15年10月より「船橋市介護相談員派遣事業実施要綱」に基づいて介護相談員派遣事業を行っています。令和6年度は欠員の補充ため下記のとおり介護相談員を募集します。

### 1. 介護相談員とは

介護相談員は、介護サービスの利用者やその家族等からサービスに関する不安や不満、苦情等を聞き、介護サービス事業所の管理者や担当者、又は行政に対して橋渡しをし、問題解決に向けて取り組むことを目的とし、市長から委嘱を受けて活動する有償ボランティアです。

また、利用者の苦情だけでなく、「一市民としての目から見た、サービス提供に関して介護相談員が気づいたこと」を介護サービス事業者に伝える事も重要です。

※ 介護相談員は、介護サービス事業者に対して、指導・監督又はオンブズマン等のように施設を評価、あるいは摘発することを目的として設けられたものではありません。利用者や施設事業者のどちらに対しても中立的な立場であり、あくまでもサービスの向上を目的としています。

### 2. 介護相談員の人数及び活動先（令和6年3月1日現在）

現在活動している介護相談員の人数は22名です。

活動先は下記市内の特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホーム及び地域密着型特別養護老人ホーム全45施設の中から、一人当たり2～4施設を担当施設として受け持ちます。なお、担当施設は事務局にて決定します。

	施設名	所在地	施設種類
1	三山園	三山2-3-2	特別養護老人ホーム
2	ワールドナーシングホーム	飯山満町2-681	特別養護老人ホーム
3	船橋梨香園	車方町541-2	特別養護老人ホーム
4	船橋グリーンてらす	古和釜町871-2	特別養護老人ホーム
5	南生苑	古和釜町430-1	特別養護老人ホーム
6	船橋百寿苑	古和釜町791-1	特別養護老人ホーム

7	船橋あさひ苑	旭町 4-9-1	特別養護老人ホーム
8	第2ワールドナーシングホーム	飯山満町 2-518-1	特別養護老人ホーム
9	ローゼンヴィラ藤原	藤原 8-17-3	特別養護老人ホーム
10	さわやか苑	米ヶ崎町 691-1	特別養護老人ホーム
11	オレンジガーデン	芝山 7-41-2	特別養護老人ホーム
12	船橋市朋松苑	西船 2-21-12	特別養護老人ホーム
13	船橋健恒会ケアセンター	金杉町 141-2	特別養護老人ホーム
14	習志野台みゆき苑	習志野台 4-46-7	特別養護老人ホーム
15	ひかりの郷	二和西 6-3-20	特別養護老人ホーム
16	さくら館	習志野台 8-55-1	特別養護老人ホーム
17	プレーグ船橋	金堀町 195	特別養護老人ホーム
18	南三咲	南三咲 3-27-1	特別養護老人ホーム
19	つばい愛の郷	坪井町 146-1	特別養護老人ホーム
20	みやぎ台南生苑	みやぎ台 4-18-1	特別養護老人ホーム
21	船橋健恒会ケアセンター南館	金杉町 139-2	特別養護老人ホーム
22	船橋愛弘園	高根台 3-10-1	特別養護老人ホーム
23	アグリ・ケアホームいこいの森	大神保町 700-5	特別養護老人ホーム
24	ふなばし翔裕園	旭町 4-19-30	特別養護老人ホーム
25	大穴さくら苑	大穴北 8-41-1	介護老人保健施設
26	オレンジガーデン・ケアセンター	芝山 7-41-1	介護老人保健施設
27	千葉徳洲苑	大穴北 7-22-1	介護老人保健施設
28	フェルマータ船橋	飯山満町 1-822	介護老人保健施設
29	船橋うぐいす園	高根町 1-1	介護老人保健施設
30	船橋ケアセンター	高野台 5-741-6	介護老人保健施設
31	ふなばし光陽	豊富町 644-12	介護老人保健施設
32	やすらぎ	市場 3-3-1	介護老人保健施設
33	ロータスクエアセンター	藤原 5-23-1	介護老人保健施設
34	みさきの郷	三咲 4-23-15	介護老人保健施設
35	はさま徳洲苑	飯山満町 2-685-3	介護老人保健施設
36	リハビリケア船橋	本町 4-8-30	介護老人保健施設
37	たか音の杜	高根台 2-10-30	地域密着型特別養護老人ホーム
38	船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	地域密着型特別養護老人ホーム
39	たか音の杜	高根台 2-10-30	グループホーム
40	船橋笑寿苑	大穴北 4-25-15	グループホーム
41	ディアフレンドならしの	習志野 1-13-17	グループホーム
42	ニチイケアセンター西船橋	西船 3-7-33	グループホーム
43	愛の家グループホーム船橋二子	二子町 629-2	グループホーム
44	グループホームひまわり山手	山手 3-5-22	グループホーム
45	ニチイケアセンター夏見台	夏見台 4-15-50	グループホーム

### 3. 介護相談員の活動内容

①担当する施設を訪問し、下記の事を行います。

- ・サービス利用者やその家族から話を聞き、相談にのる。
- ・問題点等を把握した上で整理し、解決方法を考え必要に応じ提案する。
- ・事業所の管理者や担当者と意見交換をする。
- ・足りないサービス創出に向け必要に応じて提案する。

訪問は1施設につき月1回、1人当たり月4回程度です。時間は基本的に10時から4時間（特別養護老人ホーム及び介護老人保健施設）又は2時間（地域密着型特別養護老人ホーム及びグループホーム）です。

※2人ペアで活動しますので、日程・時間等についてはペアの方と訪問施設とで調整して決定します。曜日や時間は固定ではありませんので、ペアの方と適宜日程調整する必要があります。

②活動状況を市に報告する。

相談内容や施設担当者との意見交換結果等をまとめ、市に報告していただきます。

③事務局が開催する2か月に1回の連絡会議に出席する。

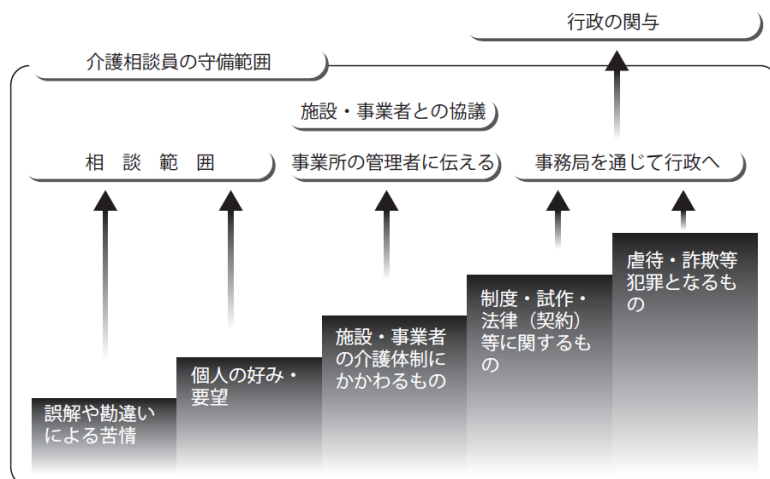
2時間程度、船橋市役所内で行います。

④合同意見交換会や研修に出席する。

### 4. 介護相談員が介入できる相談の範囲

利用者やその家族はサービス提供者への遠慮や多忙な職員の勤務状況から日常的な不満や疑問を伝えづらい場合があります。その中で、利用者やその家族からの相談については、次のようなものがあげられます。

- ①情報不足、誤解によるもの
- ②個人の好み、選択に関わるもの
- ③ケアの内容にかかわるもの
- ④制度や法律（契約）等に関するもの
- ⑤虐待、詐欺等犯罪となるもの
- ⑥財産管理、家族関係、遺産等にかかわるもの



介護相談員はまず、利用者からの相談を受け止め、事実確認をして誤解や勘違いによる

苦情なのか、好き嫌いやわがままなど個人の好み、要望なのかを見極め整理し、相談内容に応じた解決方法を橋渡ししていきます。介護相談員の守備範囲は①～③となり、④⑤については事務局を通じて解決を図ります。また、⑥については、介護相談員の守備範囲外となります。

介護相談員は介護サービス利用者やその家族からの苦情や要望、疑問の解消を図る橋渡し役で、解決の依頼を受けた場合でも解決するのはあくまで施設・事業者です。また、必ずしもすべての相談が解決されることが求められているわけではなく、利用者の様子を事業者に伝え、事業者との意見交換を重ねる中で、解決のための課題を把握し、利用者に説明していくことが重要です。そして「告発」型ではなく、「話し合い」型の問題解決に繋がっていくためにも、介護相談員は事業者側と良好な信頼関係を築き、利用者の話を聞くと同時に事業者の話も十分に聞いて、ともにサービスの改善・向上に向かうという姿勢が必要です。

#### 5. 介護相談員が守るべきこと

介護相談員はその性質上、活動の際にいくつかの非常に重要な事柄を守らなくてはなりません。それは主に以下の4点となっています。

- ①家族問題に立ち入らない。
- ②車椅子への移乗や食事介助など、自ら直接介護は行わない。
- ③施設（事業者）の評価は行わない。
- ④第三者に、知り得たことを話さない。

介護相談員はあくまで介護の現場を理解しながらも、利用者の視点から介護サービス向上に向けた意見の橋渡しや気づきを伝えることを目的としていますので、介護や評価を行わないのはもちろんのこと、家族問題についての相談などを受けることも出来ません。

また、介護相談員には守秘義務があり、利用者やその家族からの相談内容を、利用者やその家族に断りなく施設職員に公言することや、施設職員から聴いた話を施設職員の承諾もなく利用者やその家族に公言すること、他の第三者に公言するといったことを禁止しています。

#### 6. 介護相談員の選任方法

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、市長が委嘱します。

介護相談員の選任は欠員の補充や増員のため、介護相談員の委嘱が必要となった場合に

基本的に公募で行います。ただし、急な欠員が生じた場合等公募を行う事が難しい場合は直近の公募において次点者となった方から選任する場合があります。

## 7. 募集に関する事項

### (1) 応募資格

介護相談員は利用者の生活環境向上を目指すものであり、施設事業者としての関わりを持たない利害関係のない方をお願いしています。特別な専門性や資格は特に必要ではありませんが、相談業務に携わるのに熱意とボランティア精神のある人を前提とします。

- ①船橋市に住民登録があり、かつ、居住している人
- ②令和6年4月1日時点で満65歳以下の人
- ③活動開始時に介護保険事業所で運営、勤務していない人
- ④高齢者介護に理解と熱意を持ち、ボランティア精神にあふれた人
- ⑤月4回程度相談業務に従事でき、2か月に1回程度の連絡会議に出席できる人
- ⑥市が指定する研修を受講できる人
- ⑦任期である2年間又はそれ以上継続して活動できる人

### (2) 募集人数

若干名

### (3) 応募方法

令和6年3月18日(月)(必着)までに下記の書類を高齢者福祉課まで持参又は郵送して下さい。履歴書及び応募動機は必ず指定の書式をお使い下さい。なお、ご提出いただいた書類につきましては返却いたしませんので、あらかじめご了承ください。

- ・履歴書・・・必要事項に記入し、写真を貼付して下さい。
- ・応募動機・・・1000字以上1200字未満で「介護相談員に応募した理由と高齢者とのコミュニケーションで大切なこと」について、ご自身の考えを記述して下さい。

### (4) 選考方法及びスケジュール予定

一次選考におきましては、ご提出いただいた履歴書及び応募動機を点数化し、書類審査を行います。その後、書類審査通過者に対し面接を行い、委嘱する方を決定します。

日程	選考内容
3月18日	募集締め切り
4月5日頃	応募者全員に対し、書類審査の結果通知を発送致します。書類審査通過者には別途面接通知を発送します。
4月15日頃	書類審査通過者に対し2次選考として面接を実施します。
4月22日頃	2次選考の面接の結果により、委嘱する方を決定します。面接を受けた全員へ結果通知を発送致します。

なお、2次選考の結果、委嘱が見送られた方であつ一定の要件を満たしている方を次点者として、急な欠員が生じた場合等公募を行う事が難しい場合に意思確認の上、委嘱する場合があります。

#### (5) 決定後

委嘱者する方に対して、委嘱状を交付します。日程については別途ご案内を送付致します。

委嘱された方には、所定の介護相談員養成研修を受講していただきます。

※ 研修の日程は東京都内で行われる令和6年7月9日(火)～7月12日(金)、8月30日(金)の5日間と、船橋市内の介護保険施設で行われる1日間(7月16日～8月9日の間・日程は未定)の予定です。

#### (6) 任期

任期は令和6年10月1日から令和8年9月30日までの2年間です。

また、必要に応じて継続して任期を更新することがあります。

#### (7) 報酬額

月額22,000円程度

1回の相談活動は3,500～6,000円、連絡会議への出席は3,000円、養成研修への参加は1日4,000円(船橋市内の介護保険施設で行われる研修については1日3,000円)が支給されます。(交通費・諸雑費等含む)

※ 施設で感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症等)が発生した場合介護相談員を媒体とした二次感染を防止するため、活動中止となることが

あり、その場合報酬は支払われません。

(8) 活動中の災害補償

介護相談員の活動中（行き帰り含む）に発生した事故による損害について補償される、行政協力員団体傷害保険及び介護相談員が第三者の身体や財物に損害を与え法律上の損害賠償責任を負った場合の賠償責任保険に市で加入します。

《問い合わせ及び応募先》

〒273-8501 船橋市湊町2丁目10番25号

船橋市役所 高齢者福祉課 施設管理係 電話：047-436-3353