

介護サービスの質の向上をお手伝い...

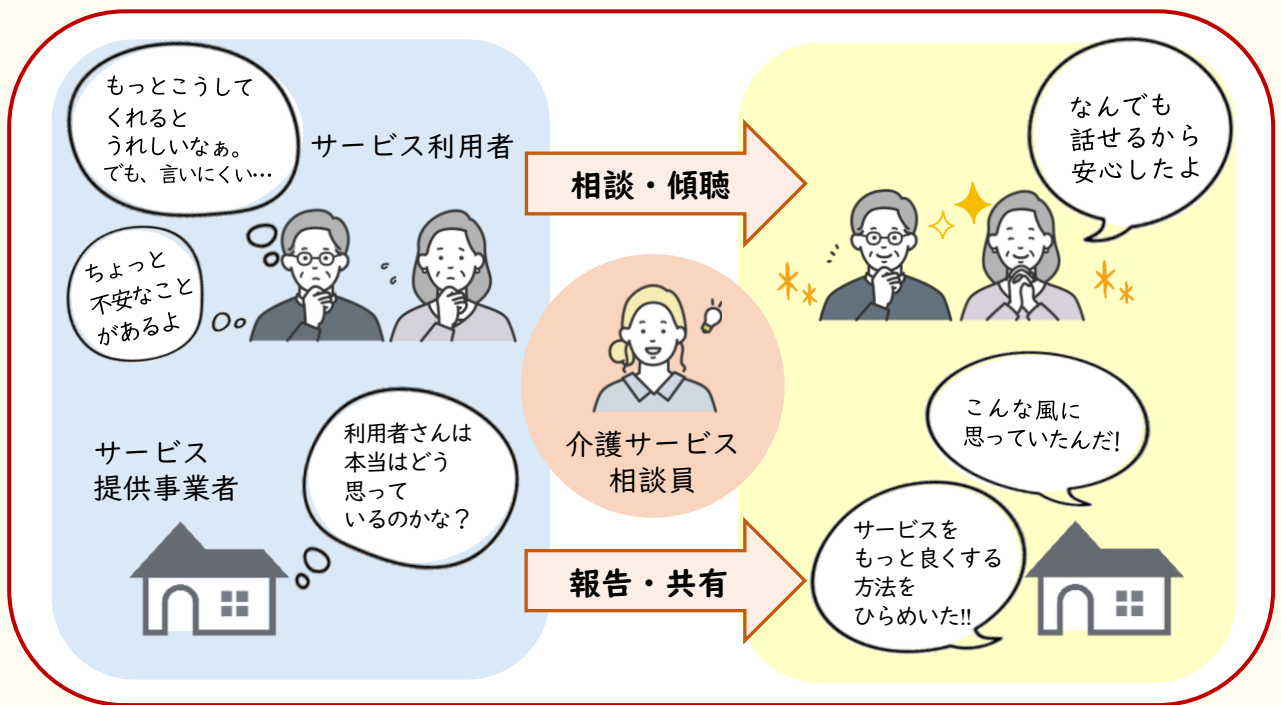
# 介護サービス相談員派遣事業

## 受入事業所募集

介護サービス相談員キャラクター「クーちゃん」

介護サービス相談員派遣事業は、介護保険制度が始まり介護サービスの利用が措置から契約へ移行したことを受け、利用者の権利擁護とサービスの質的向上を目的に創設されました。利用者と事業者との橋渡しを通して、苦情に至る前に未然に課題解決をしたり、利用者の日常的な不平、不満または疑問に対応して改善の途を探ることを目的に実施しています。

### 介護サービス相談員の活用でよりよいサービスに...



#### ●介護サービス相談員とは

サービス利用者から相談や不安の声を聴き、サービス提供事業者や行政との橋渡しをする人材です。

一定の養成研修を受講した方が松山市に登録され、相談員として活動しています。

#### ●派遣対象

介護サービスを提供する施設等

#### ●介護サービス相談員活動の効果

##### 聞き取るのは不平・不満だけではありません！

相談員との会話の中で出てくる何気ない利用者の言葉からサービスの改善のヒントであったり、利用者の本音を聴くことが出来る機会となります。

本事業を通して、利用者の不安の解消や権利擁護の役割を担い、サービスの課題・改善点の発掘によるサービスの質の向上や適正化へとつながります。



松山市協働イメージキャラクター  
「へこまんくん」

松山市社会福祉協議会

事業部 調査支援課

TEL 089-941-7426 FAX 089-943-6544

E-mail kaigosoudanin@matsuyama-wel.jp

HP <https://www.matsuyama-wel.jp/page0134.html>

## 活動詳細

### ●頻 度

概ね月に1～2回程度

### ●相談員数

1事業者につき、2名1組で担当。  
担当相談員は固定。

### ●派遣期間

原則1年間。  
途中で休止期間がある場合は延長となります。

### ●方 法

原則、相談員が訪問し実施。  
ただし、リモート（Zoom使用）による相談も対応可能。

### ●事業者の費用負担なし

### ●相談員ができないこと

- ・介護にあたる行為  
（車椅子への移乗、食事介助等）
- ・利用者同士のトラブルの仲裁
- ・家族に関する問題への介入



### ご安心ください

#### ●相談員は事業者の評価をしません！

- 相談員には守秘義務があります。  
本事業で知り得た情報を外部へ漏らすことはありません。



## 事業の流れ

### 派遣開始まで

- ①市社協へ電話連絡
- ②市社協へ派遣申請書（第2号様式）を提出
- ③市社協が担当相談員を決定  
松山市長から事業者へ派遣決定通知書（第3号様式）が発行される
- ④事前打合せを事業者、相談員、市社協の3者で実施（訪問の曜日や時間を調整）

市社協または松山市  
介護保険課HPより  
ダウンロードできます

### 派遣中（毎月）

- ①相談活動を実施
- ②相談員が1回の訪問ごとに活動報告書を市社協へ提出
- ③市社協が月ごとに報告内容を取りまとめ、事業者へ送付
- ④事業者は報告内容を確認の上、コメントを記入し市社協へ送付
- ⑤報告内容を基に、サービス内容の改善などにお役立てください。

## コロナ禍での活動について

コロナ禍で相談員の訪問受入が困難な事業者はリモート（Zoom）での対応も可能です。

状況を見ながら、リモートと訪問を切替ながら実施することが出来ます。  
臨機応変に対応できますので、お気軽にご相談ください。

※リモートに必要な機材、インターネット環境等をご用意ください。



まずは事務局までお電話にてご相談ください。  
※事業実施状況により、派遣開始時期を調整させていただく場合がございます。

