

# 令和 7 年度介護相談員活動マニュアル

## 1. 相談業務について

### 介護相談員の相談範囲

相談員は、利用者の介護サービスに対する不安、不満や疑問等に対応します。家族の問題や利用者同士の間関係等の問題については、良き聞き役として話を聞きますが、具体的に関与することはできません。

### 介護相談員の禁止事項

相談員は、サービス利用者及びサービス提供事業者との信頼関係を築くため、以下のことを行うことを禁止しています。

- ◆ 利用者の家族に直接連絡したり、面会したりすること
- ◆ 相談業務で知り得た秘密を第三者へ漏らすこと
- ◆ 利用者への介護（利用者の身体に直接接触れること）
- ◆ 事務局が設定したスケジュール以外に訪問活動を行うこと

## 2. 介護相談員業務手順

- ①相談員が揃ったら、受入れ施設のご担当者様より利用者の状況の説明（会話が困難な人、状態が不安定になっている人等）をしていただいた後、相談活動を開始します。
- ②相談員は約1時間の相談活動終了後、相談等の内容を「介護相談員相談内容報告書」に記入し、受入れ施設のご担当者様にお渡しします。1部コピーを取り、原本を相談員にお返してください。コピーについては、受入れ施設のご担当者様に対応や回答をご記入いただき、次回の活動時に相談員にご返却ください。  
※活動の際に生じた疑問点等を相談員から口頭で報告させていただくことがあります。
- ③前回活動分の報告書に対応や回答を記入したものを相談員にお渡してください。
- ④介護相談員は事務局（市役所）に戻り、介護相談員活動報告会の場において、「介護相談員相談内容報告書」を提出し、相談内容の報告を行います。この時に、前回活動分の事業者からの対応や回答も報告します。
- ⑤受入れ施設に確認が必要と判断したものは、事務局からご担当者様へ確認します。

# 介護相談員の活動範囲

参考

