

介護サービス相談員派遣等事業

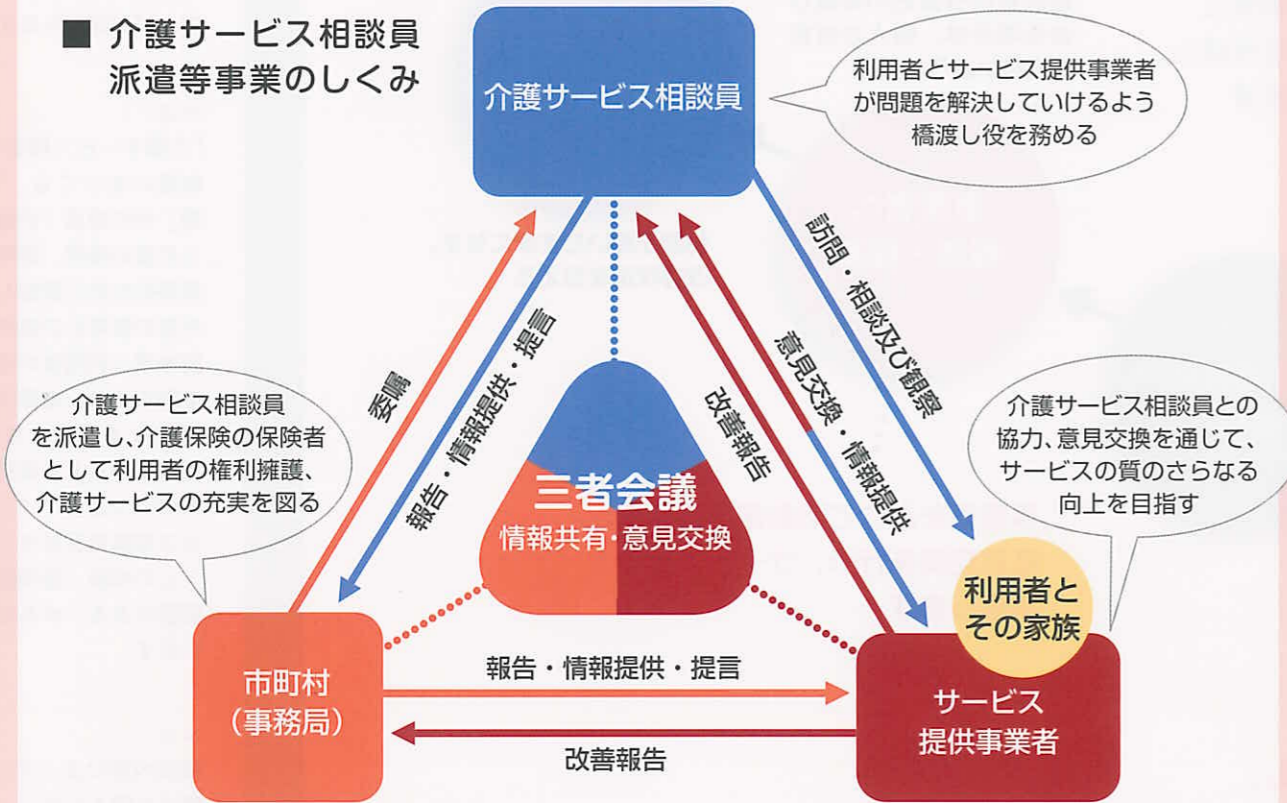
介護保険サービス提供事業者には
介護サービス相談員受け入れについて
努力義務が定められています。

- ※ 介護サービス相談員派遣等事業は、地域支援事業（任意事業）のメニューの一つです。
- ※ 居宅サービス、施設サービス、地域密着型サービスでは指定基準（厚生労働省令）において、介護サービス相談員を積極的に受け入れる等、市町村との密接な連携に努めることが義務づけられています。
- ※ 介護保険サービス提供事業所に加えて、令和2年から、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅も派遣先に追加されています。

介護サービス相談員派遣等事業は、平成12年度の介護保険制度の開始と同時に設けられました。介護保険のサービスに関する苦情は、市区町村や都道府県ごとに設置されている国民健康保険団体連合会が受け付け、必要に応じて調査・指導にあたりますが、これはなんらかのトラブルが起きた際の事後処理が中心となります。

介護サービス相談員の活動目的は、苦情申し立てに至るほど問題が大きくならないうちに、解決を図ることにあります。市区町村は、介護保険の保険者として、被保険者が適切にサービスを利用できるようにその権利を守り生活を支援する必要があります。その責務の一環として事業を実施しています。

■ 介護サービス相談員派遣等事業のしくみ



- 介護サービス相談員の選定、派遣・調整、養成・研修
- 介護サービス相談員連絡会議の開催
- 相談業務による事前解決が困難な事項の取りまとめ、行政担当部署との連携
- 介護サービス相談員の活動に関する広報
- 介護サービス相談員の活動に関する苦情等は、市町村（事務局）が受けつける。
- 介護サービス相談員活動の担当者（窓口）の設置と職員等への周知
- 介護サービス相談員の活動について利用者、家族へ説明

「介護サービス相談・地域づくり連絡会」は、介護サービス相談員派遣等事業を実施している市区町村と、市区町村に所属する介護サービス相談員を会員に、会員相互の情報交換の場の提供や研修の開催等を通じ、事業の円滑な業務遂行や、一層の事業の充実を図ることを目的とした全国組織です。

特定非営利法人 地域共生政策自治体連携機構
介護サービス相談・地域づくり連絡会
TEL 03-3266-9340 FAX 03-3266-0223
URL <https://kaigosodan.com/>

問い合わせ
「介護サービス相談員派遣事業」事務局

介護サービス相談員派遣等事業



介護サービス相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護サービス相談員が、利用者の疑問や不満、不安を受けつけ、サービス提供事業者や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。



介護サービス相談員の活用で

介護サービス相談員の役割

- サービス利用者とサービス提供事業者との橋渡しを行い、サービスの質の向上と適正化に貢献し、サービス利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的としています。
- トラブル・苦情に至る事態を未然に防ぎ、改善の途を探るほか、問題提起・提案解決型の働きかけにより、利用者の権利擁護を手助けする等、介護サービス相談員には次のような役割を果たしています。

- ① 介護サービス利用者等の疑問や不満、不安の解消に向けた支援
- ② 介護サービス利用者の、孤独感の解消等の精神的なサポート
- ③ 認知症の理解促進、認知症高齢者とその家族への支援
- ④ 介護サービス利用者の権利擁護支援
 - ・身体拘束の抑止と廃止への助言・支援
 - ・虐待の抑止と早期発見
- ⑤ 介護サービスの質的な向上
- ⑥ 介護サービス適正化の推進
- ⑦ 介護保険制度等の情報提供と普及啓発
- ⑧ 地域包括支援センターとの連携 など

介護サービス相談員は こんな活動をしています

介護サービス相談員は、

まず利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、
また利用者の目線で介護の現場もよく観察して

- 単なる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に関わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか など

事実確認を経てみきわめます。

そのうえで本人への助言や、

事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、
サービスの質の改善や利用者の自立した生活に
つながる提案をします。

また、行政機関の関与が必要な場合は、

市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。

疑問や不満を話せる介護サービス相談員の存在は、
利用者に安心感をもたらします。

介護サービス相談員ってどんな人？

市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熱意を
もっていると認められた人で、一定水準以上の養成研修を
受けた人」です。^{*1}

- 利用者の視点や目線を大切に、利用者の代弁ができる人
- 介護保険・福祉に対する知識と理解がある人
- 地域住民の信頼を得ている人
- 人脈・ネットワーク作りが意欲的な人
- 地域づくりにも貢献できるボランティアマインドを持った人
- 印象や思い込みに促われず、客観的な観察の視点を持つ人

声なき声を聞くのも 「しごと」

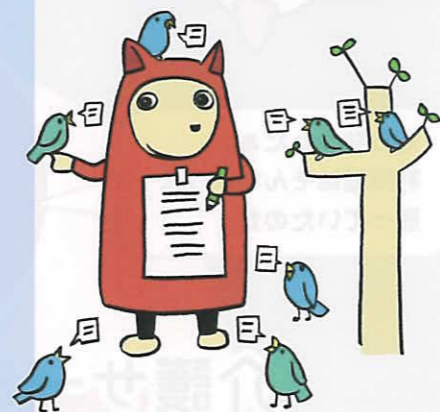
たとえ相談を受けなくても、利用
者との何気ない会話や、場面の
観察を通じた介護サービス相談員
の気づきから得た、問題や改善す
べき点などを、必要に応じて施設・
事業者へ橋渡しするのも、介護
サービス相談員の役目です。

身体拘束ゼロ・虐待防止の 実現へ

介護サービス相談員の訪問で、虐待の早
期発見・防止につながったケースや、施設
と介護サービス相談員が一緒になって身体
拘束廃止に取り組んだ結果、身体拘束「ゼロ」
とした施設が数多くでています。

介護サービス相談員の活動は、利用者の
権利擁護や生活の質の向上に結びつきます。

活動の流れ



1～2週間に1回程度、
通常2人1組で
訪問します

サービス提供の
場を訪問

施設、訪問サービス
利用者の自宅 など

利用者等から
話を聞く

事業所の行事などにも参加し、
観察を通じてサービスの現状を把握します

相談内容等の客観的事実に
基づき、相談記録票を作成し、
活動報告書を提出します

市町村(事務局)へ
報告

相談者から匿名の希望が
ある場合は、個人が特定
できないように配慮

事業者へ
報告・提案

事務局を通じて活動報告書を提出。
意見交換を行い、サービス改善を
提案します

利用者・家族へ
の説明

相談を聞いたままにせず、
改善状況を伝える

次回以降訪問時にも
サービスの改善状況
を確認

えっ！ 車いすを押してもらえないの？

介護サービス相談員がやってはいけないこと。

- ① 活動上知り得た事柄を他人にもらす（守秘義務）
- ② サービス提供事業者を評価する
- ③ 車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ④ 利用者同士のトラブルの仲裁
- ⑤ 家族問題に関することへの介入

認知症の人の話も上手に聞ける？

介護サービス相談員は、研修を通じて認知症に関する基本的
な知識や対応、コミュニケーション技法などを学んでいます。
世間話をしたり、一緒に時間を過ごしたりして信頼関係
を築くなかで、本人になにか不安な気持ちがあって行動に
あらわれていないか、適切なケアがなされているかなどを
みてとり、サービス提供者等と意見交換をし、ケアの改善に
向けての取組を支援することができます。

サービス提供事業者の メリットは？

サービスを提供する事業者にとって、介
護サービス相談員を通して利用者の日常の
声を聞くことは、提供するサービスの改善
点を探る重要な手がかりになり、サービス
の質的な向上につながります。^{*2}

個人情報が出たら どうしよう？

介護サービス相談員とその事務局
は「利用者のプライバシーの保護に
十分配慮しなければならない」と定め
られています。^{*3}

^{*1} 「養成研修」は、介護保険
制度のしくみなどの高齢者
福祉に関する事項から、高
齢者の心身の特性、コミュ
ニケーション技法まで、40
時間におよぶ内容となっ
ています（介護サービス相談
員補の研修では12時間）。
また現に活動中の介護サー
ビス相談員を対象とする
「現任研修」では、最新の
介護保険制度の情報や認知
症の人への対応法など、相
談活動の現場に即した技術
を習得することでスキル
アップが図られます。

^{*2} 「介護サービス情報の公表」
制度においても、「運営情
報」中の項目「介護サー
ビスの質の確保、透明性の確
保等のために実施している
外部の者等との連携」の「確
認事項：利用者の権利侵害
を防ぐため、事業所が開放
的になるような取組みを行
っている」を確認する材
料の一つとして「介護サー
ビス相談員又はオンブスマ
ンとの相談、苦情等対応の
記録がある」があげられて
います。

^{*3} 相談内容によっては、問題
解決を図るために、市町村、
地域包括支援センター、医
療機関、社会福祉協議会等、
福祉・医療関係の諸機関が
利用者の情報を共有する必
要が生じます。そのため、相
談活動の開始にあたって、
介護サービス相談員の地位・
活動目的・個人情報の利用
目的等とともに、問題解決
を図るために必要な範囲で
個人情報を関係機関に提供
する場合があることを十分
に利用者・家族に説明し、同
意を得ることになります。