

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。

※ 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。

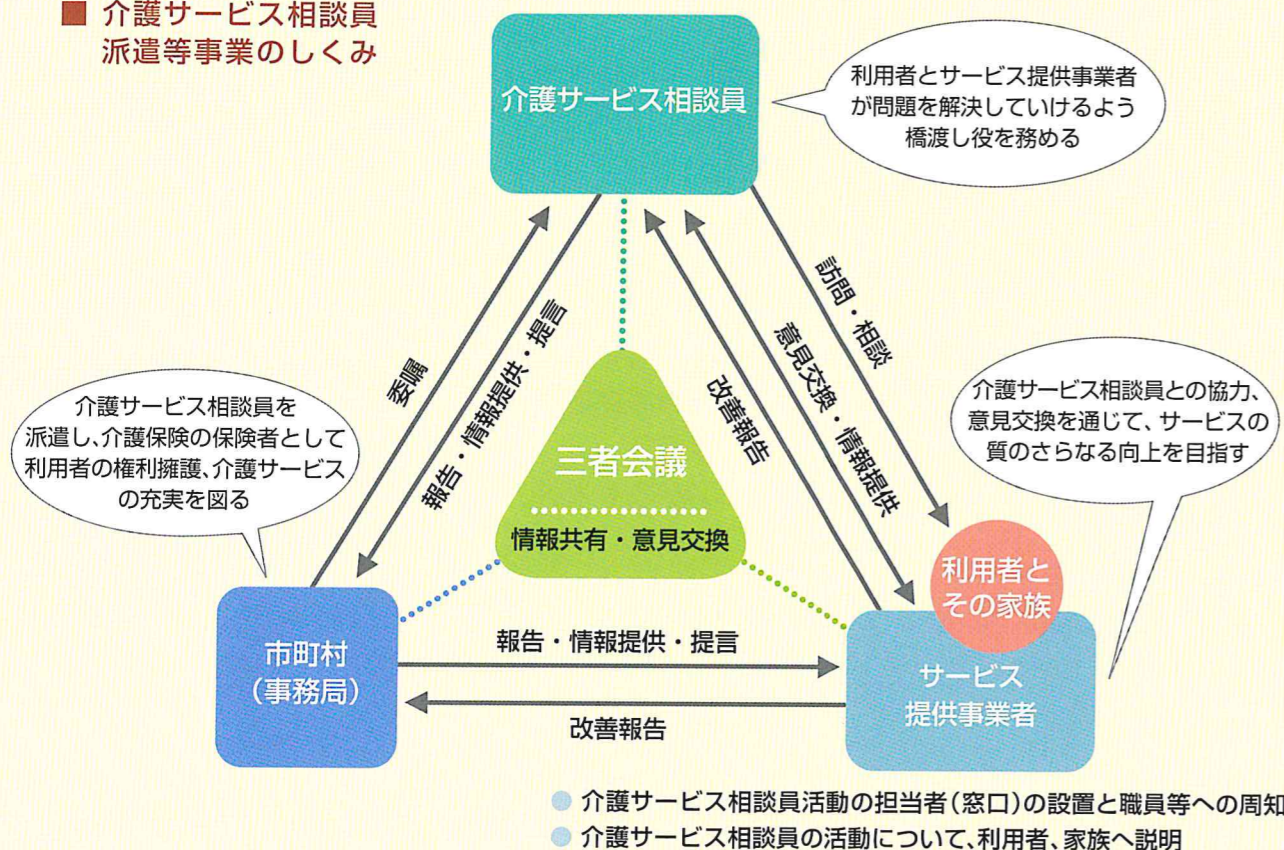
介護サービス相談員派遣等事業は、介護サービスの利用がそれまでの行政による「措置」から利用者の選択に基づく「契約」に移行した平成12年度の介護保険制度の開始と同時に設けられました。

介護保険のサービスに関する苦情は、市区町村または国民健康保険団体連合会（都道府県ごとに設置）が受けつけ、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りないうちに、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は、地域支援事業（任意事業）のメニューの一つです。

■ 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・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そこ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

〒162-0843 東京都新宿区市谷田町2-7-15 市ヶ谷クロスプレイス4階
TEL 03-3266-9340 FAX 03-3266-0223
URL <https://kaigosodan.com/>

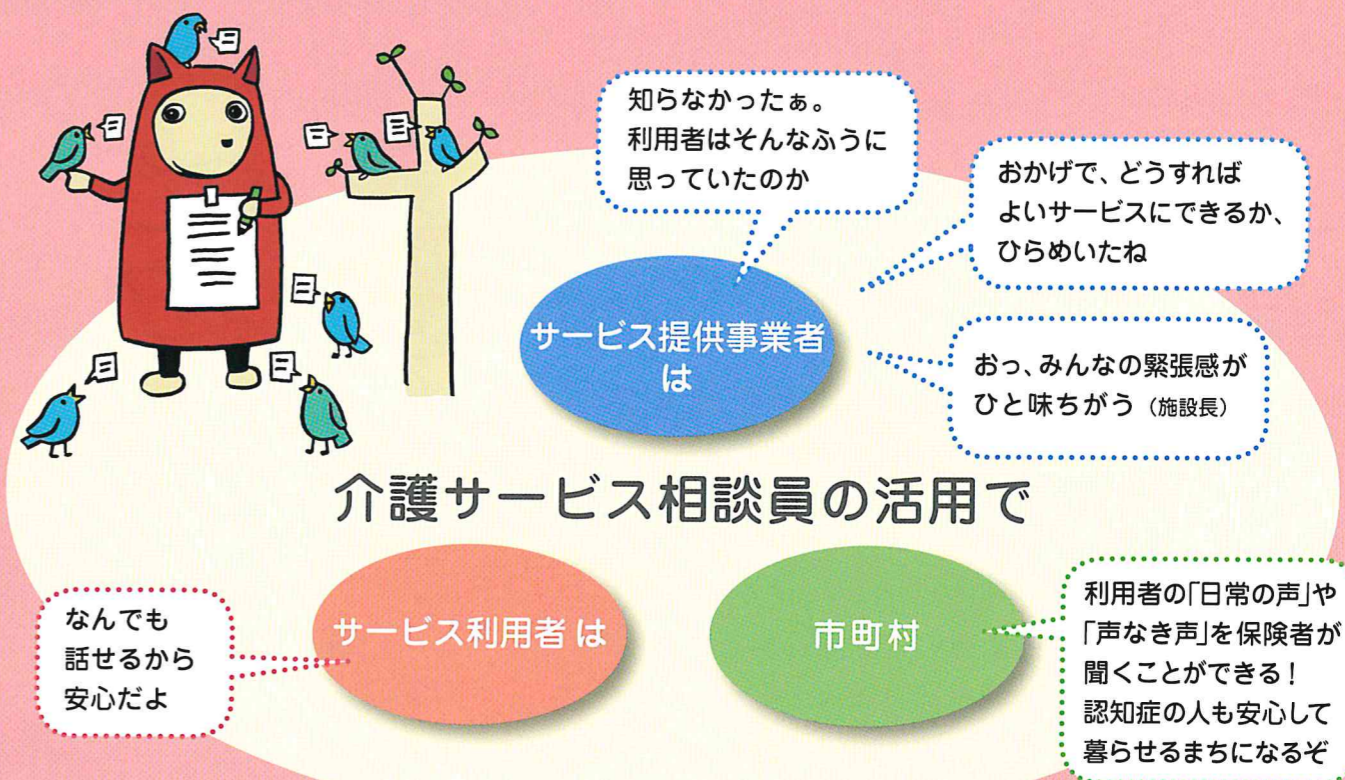
問い合わせ

「介護サービス相談員派遣事業」事務局

サービス提供事業者用

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派遣等事業



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、

- 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・詐取などにあたるのか 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。

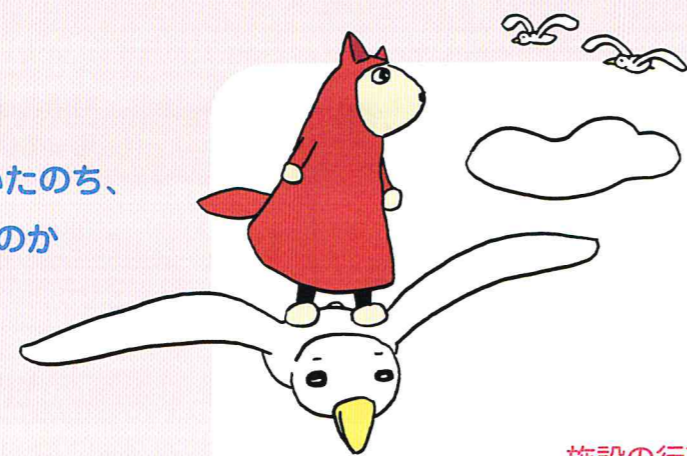
疑問や不満を話せる介護相談員の存在は、

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」と認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人*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・ネットワーク作りを意識的な人
- 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」

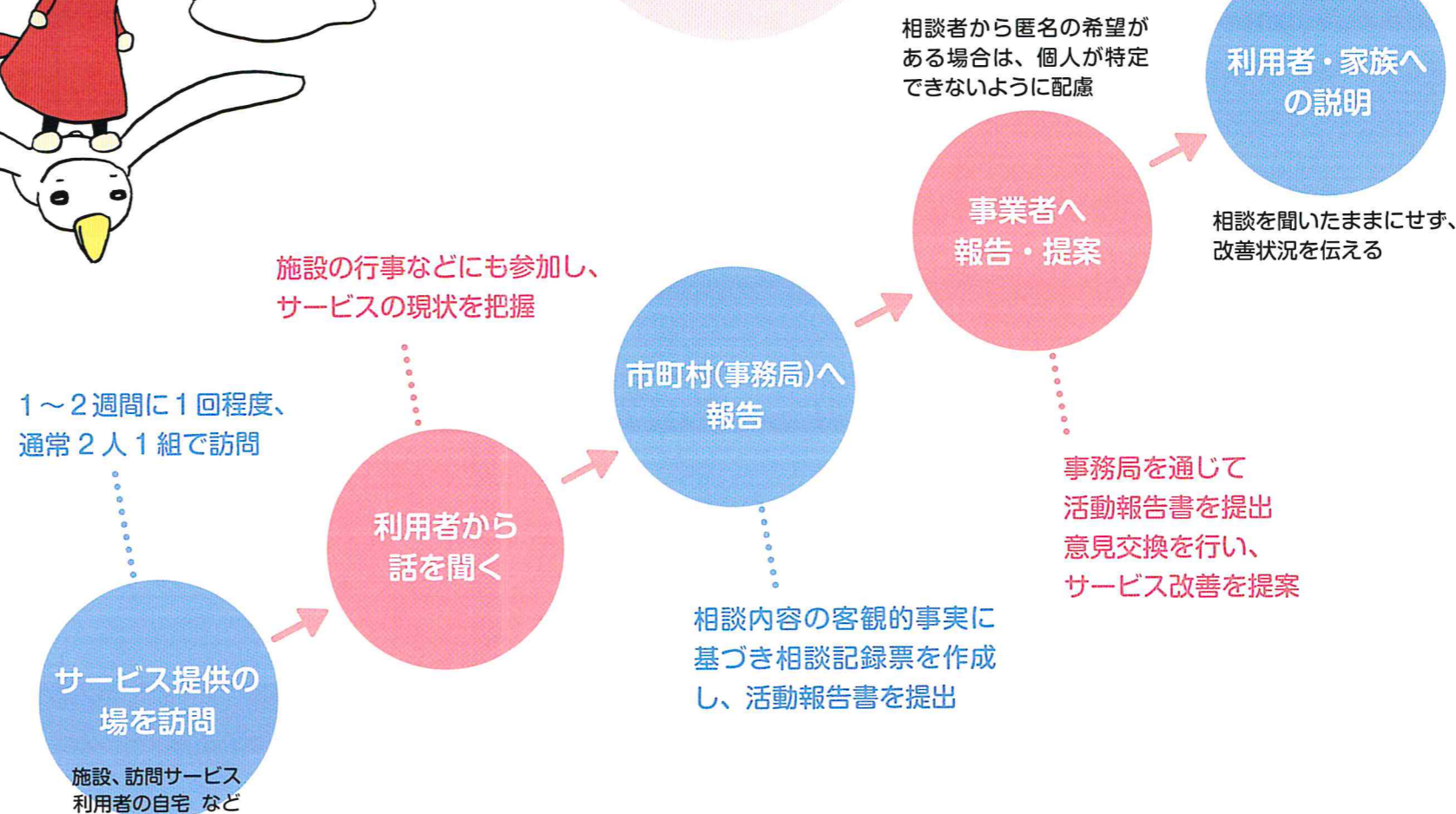
たとえ相談を受けなくても、利用者との何気ない会話や介護サービス相談員の気づきなどを通じて、問題や改善すべき点など必要に応じて施設・事業者へ橋渡しするのも介護サービス相談員の役目です。

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”の施設が数多くできています。

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



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さない。(守秘義務)
- ② サービス提供事業者の評価
- 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の人への基本的な知識と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り組み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？

施設など事業者にとって、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等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。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 平成18年度から始まっている「介護サービス情報の公表」制度においても、入所・入居サービスの「調査情報」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：入所者の権利侵害を防ぐため、施設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ズマンとの相談、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あります。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。