

長高支第 1230 号
令和 6 年 3 月 15 日

一般社団法人 長崎県社会福祉士会
会長 濱崎 隆広 様

長崎市長 鈴木 史朗
(公 印 省 略)

長崎市介護相談員の推薦について (依頼)

早春の候、貴職におかれましては、ますます御清祥のこととお喜び申し上げます。
日ごろから、本市の福祉保健行政に御協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、長崎市では、利用者から介護サービスに関する苦情や疑問等を聞き、サービス提供者や行政との間に立って問題解決に向けた手助けをするとともに、事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的し、介護相談員派遣事業を実施しております。

現在 8 名を介護相談員として委嘱しておりますが、福祉の有資格者や介護保険の知識を備えた専門的な立場から助言やサービス向上のための提案・意見具申等が行えるよう、社会福祉士の有資格者を介護相談員として派遣したいと考えております。

つきましては、適任者を貴会より御推薦くださるようよろしくお願い申し上げます。

なお、御多忙のところ誠に恐縮ですが、令和 6 年 3 月 27 日 (水)までに別紙の推薦書と、推薦いただきました介護相談員についての承諾書、社会福祉士の資格証及び経歴書をご提出くださいますようお願いいたします。

- 1、委嘱期間 令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日
(委嘱期間の満了後、市長が認めるときは委嘱を更新します)
- 2、推薦人数 5～10 名程度
(派遣想定数 ひと月あたり事業所等の訪問 10 件程度×10 か月見込)

その他、介護相談員派遣事業については、資料を添付しております。

〈お問い合わせ先〉
長崎市高齢者すこやか支援課 鈴木・藤本
〒850-8685 長崎市魚の町 4 番 1 号 (11 階)
TEL : 095-829-1146 (直通) FAX : 095-829-1228
E-mail : suzuki_natsumi@city.nagasaki.lg.jp

介護相談員派遣事業について

1 事業の目的

介護相談員を介護サービス提供の場に派遣し、利用者から介護サービスに関する苦情や疑問等を聞き、サービス提供者や行政との間に立って問題解決に向けた手助けをするとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

2 介護相談員の活動について

- (1) 介護相談員は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅（以下、事業所等）において、次の活動を行う。
 - ・利用者の話を傾聴し、相談に応じる。
 - ・利用者の疑問や不満、不安の解消を図る。
 - ・サービスの実態把握に努める。
- (2) 介護相談員は、事業所等の管理者や従事者と意見交換を行う。
 - ・利用者の不平、不満、疑問等について、利用者と事業所等との間の橋渡し役となって問題の改善方法を探る。
 - ・サービス提供等に関して気づいたことや提案等がある場合には、その旨を伝える。

3 業務内容

○受入れ可能な事業所等との日程調整

○事業所等・利用者宅訪問

訪問当日の流れ

①事業所等と事前打ち合わせ⇒②利用者と面談⇒③事業所等と振り返り

○事務局（すこやか）への報告書提出

○研修会・連絡協議会の開催

4 条件

○全介護相談員全で月10回程度を訪問する。（年間上限 150回）

○謝礼金：5,000円/1回 ※交通費含む。

○公務災害：活動中の災害については「議会の議員その他非常勤の職員の公務災害補償等に関する条例」に基づき補償する。

ただし、自家用車を利用した際の損害補償については、対象外となる。

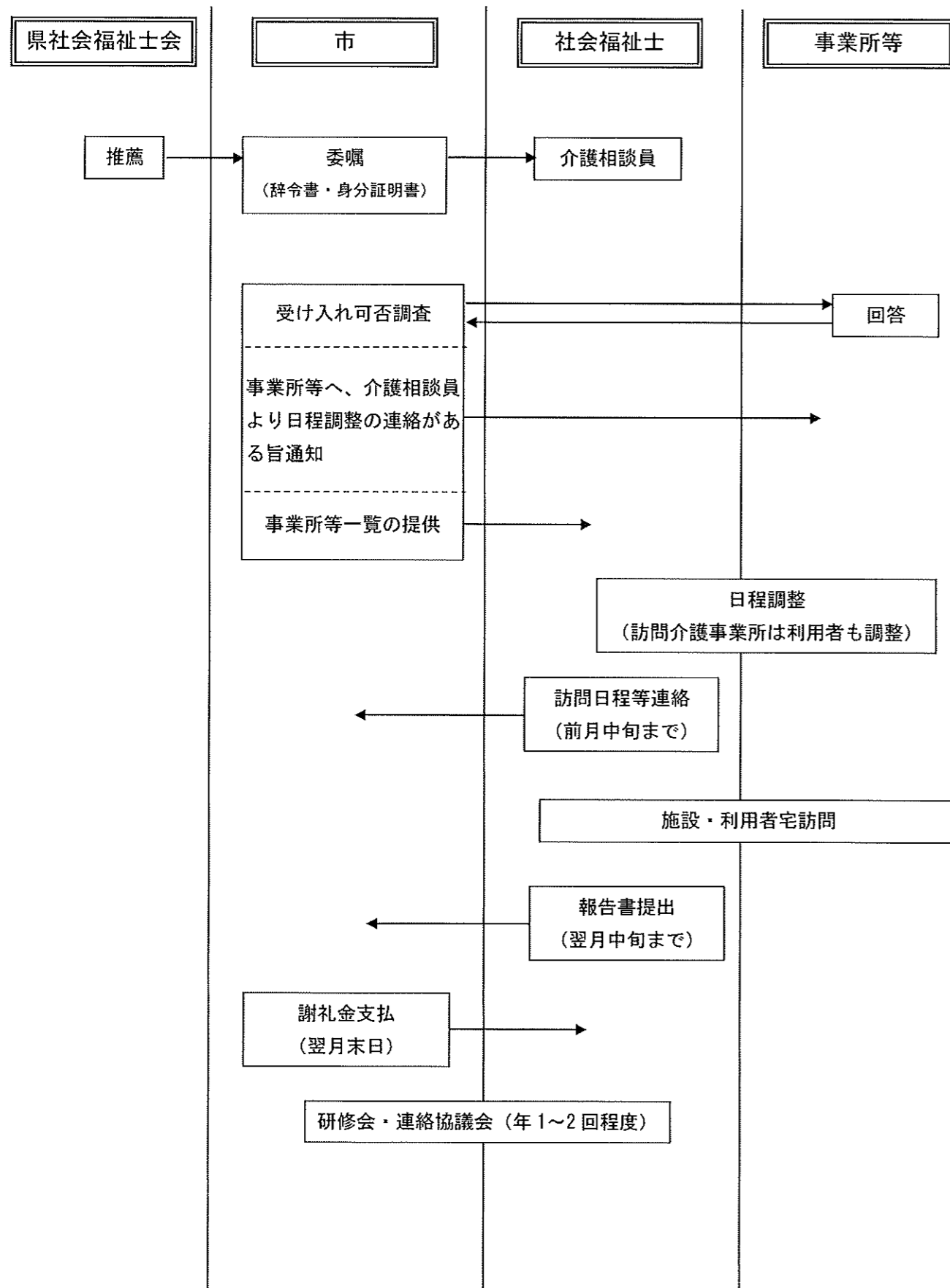
○身分：市長が委嘱する。

（地方公務員法第3条第3項第3号に規定する非常勤の嘱託員）

○委嘱期間：4月1日から翌年の3月31日まで。

（委嘱期間の満了後、市長が認めるときは、委嘱を更新する）

介護相談員派遣事業実施の流れ（案）



介護サービス相談員を知っていますか？

介護サービス相談員がいる安心



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、
利用者から話を聞いたり
介護の状況を観察したりします。そして

- 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。

現状を市町村の事務局に報告し、
そのうえで
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。

公平な立場の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。



市町村記入

特定非営利活動法人 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>

令和4年度老人保健健康増進等事業

派遣先として.....

「住宅型有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」 が追加されました

介護サービス相談員の派遣先は、介護保険法上の施設・事業所のみでしたが、令和2年度より、食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅が新たに対象として加わりました。

こうした高齢者向け住まいでは、外部サービスを利用しているケースも多く、責任の所在が不明確になりがちなことから、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅を利用する高齢者の生活の質が守られるように、介護サービス相談員の受入を促進していく方向性が示されています。



介護サービス相談員派遣等事業について

1 目的
本事業は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や**食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホーム**や**安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅**（以下「事業所等」という。）を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の登録を行い、申出のあった事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所等における介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や**利用者の自立した日常生活の実現を図る**ことを目的とする。

(最終改正：令和2年5月29日付老発0529第1号、平成18年5月24日付老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」)

その他にもこのような改正がなされています

「介護サービス相談員」へ改称

「介護」保険サービスを提供する施設・事業所だけでなく、介護保険外の様々な「サービス」を提供する施設等にまで広く対象拡大するため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に名称が変わりました。

「利用者目線」の明確化

介護サービス相談員は、利用者の日常的な不平・不満等を改善することを目指すものであるものの、規定上は「サービスの質の向上」のみとなっていたため、「利用者の自立した日常生活の実現」という言葉が追加されました。

介護サービス相談員に係る研修の整理・充実

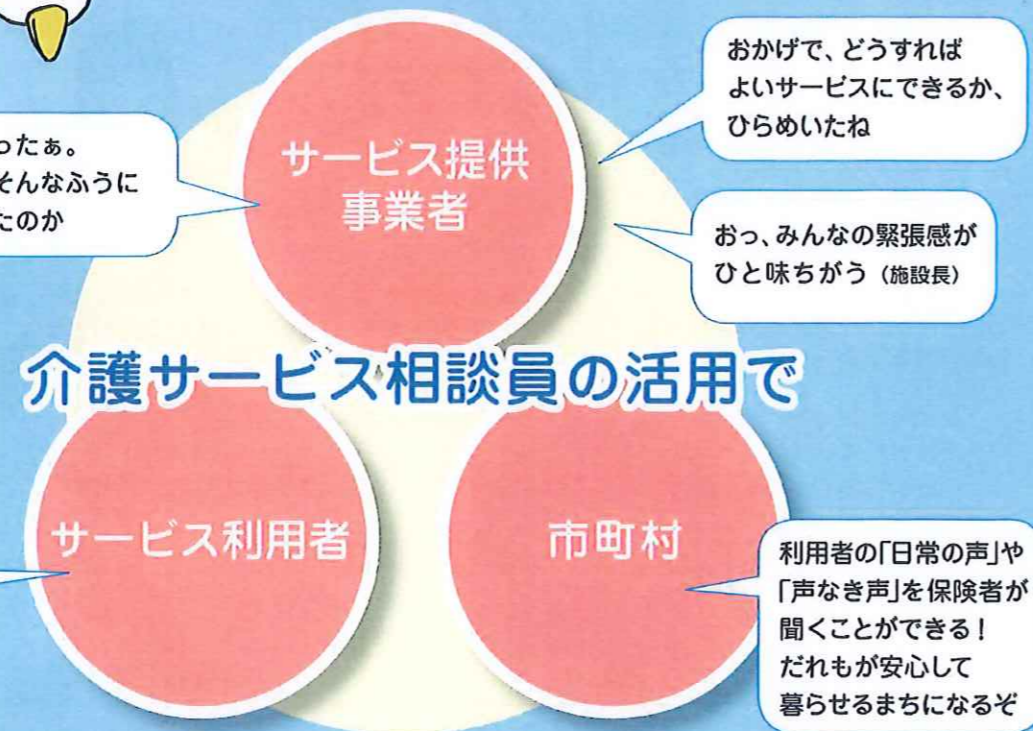
上記改正に伴う介護サービス相談員の質の確保や量的拡大の観点から、研修実施主体によって研修内容・時間にバラツキのあった介護相談員の養成研修が2種類に整理されました。
従来の研修の他、OJTにより実務経験を積むことを要件に、研修時間を軽減する「介護サービス相談員補」制度を創設。
各研修の標準的な研修カリキュラムの内容・時間数が提示されました。
また、定期的な更新研修（現任者への研修）の実施の促進も謳われています。

	介護サービス相談員	介護サービス相談員補
研修時間	40時間以上	12時間以上
単独時間	可	不可 介護サービス相談員の同行が必要

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 | 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 |
| 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 | ⑤ 介護サービスの質的な向上 |
| ③ 認知症の理解促進、認知症高齢者とその家族への支援 | 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」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}です。

- 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・ネットワーク作りに意欲的な人
- 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てる人

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

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。

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。

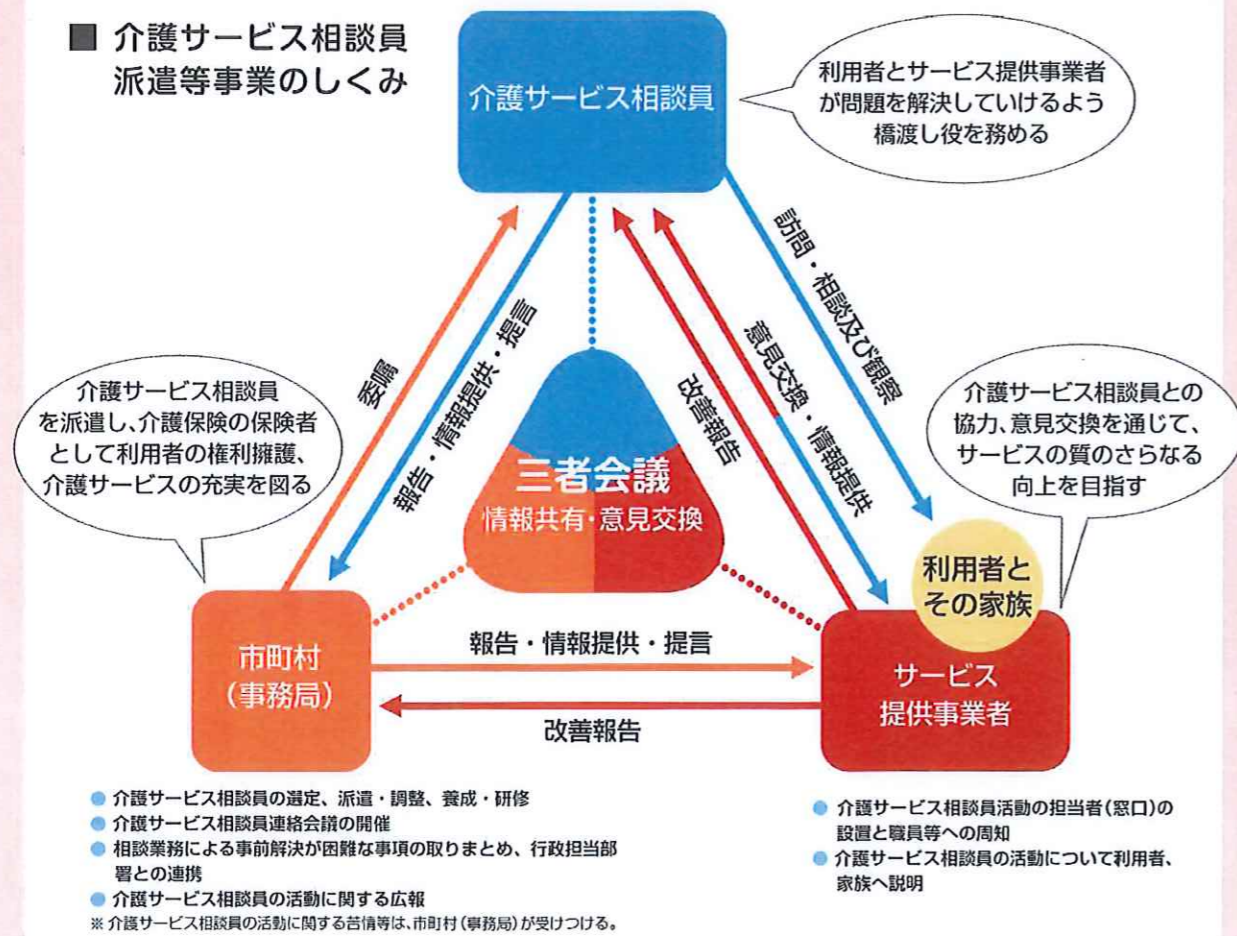
※ 介護サービス相談員派遣等事業は、地域支援事業（任意事業）のメニューの一つです。
※ 居宅サービス、施設サービス、地域密着型サービスでは指定基準（厚生労働省令）において、介護サービス相談員を積極的に受け入れる等、市町村との密接な連携に努めることが義務づけられています。
※ 介護保険サービス提供事業所に加えて、令和2年から、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅も派遣先に追加されています。

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・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等事業」事務局