

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。

サービス提供の場を訪問

1～2週間に1回程度、
通常2人1組で訪問

施設、訪問サービス
利用者の自宅など



利用者から話を聞く 介護の状況を観察する

施設の行事などにも参加し、
サービスの現状を把握



市町村(事務局)へ報告

介護現場での客観的事実に基づき
記録票を作成し、活動報告書を提出

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

相談者から匿名の
希望がある場合は、
個人が特定できな
いように配慮する



利用者・家族への説明

改善状況を
確認する

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>

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」という言葉が追記されました。

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 必要です