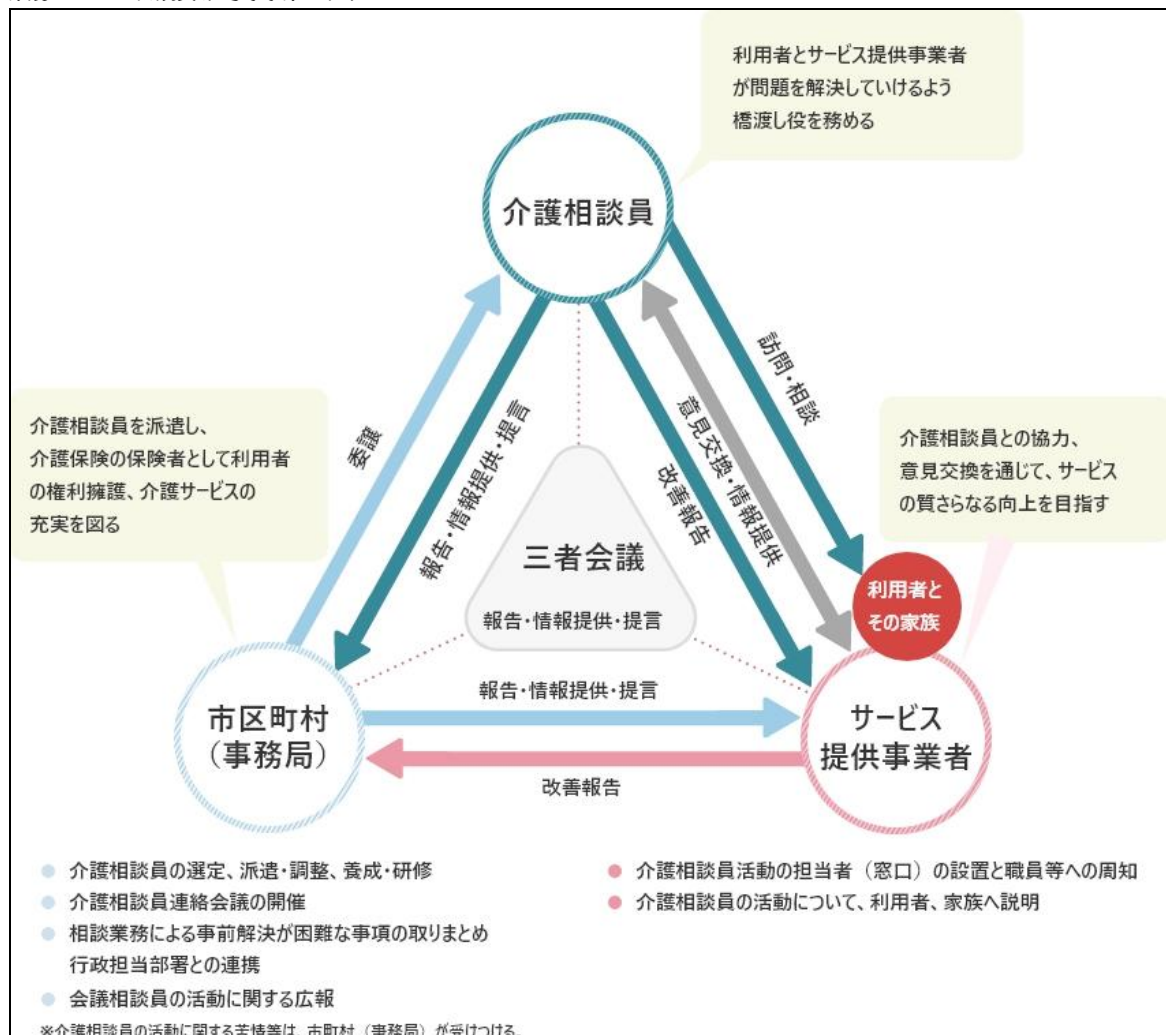


【 参 考 】

介護サービス相談員派遣等事業の概要

- 2000（平成 12）年度の介護保険制度施行を契機に、介護サービスの利用が、行政による「措置」から、利用者とサービス提供事業者との「契約」に移行しました。
- これを受けて、利用者の権利擁護とサービスの質的向上を目的に、厚生労働省によって創設されたのが、「介護サービス相談員派遣等事業」です。地域支援事業の「その他」メニューとして現在約 300 市町村で事業が行われています。
- 事業実施市町村は、介護サービスの提供の場を訪ね、サービス利用者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者（介護サービス相談員）の登録を行い、申出のあったサービス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における介護サービスの質的な向上を図ります。現在、全国で約 2400 名の介護サービス相談員が活動しています。
- 本事業は、利用者の声を現場に届け、サービス改善につなげる重要な仕組みであり、高齢者福祉政策の中でもますますその役割が期待されています。

介護サービス相談員派遣等事業の仕組み



介護サービス相談員派遣等事業の主な効果

① 介護サービスの質向上

- 利用者の声なき声を第三者（介護サービス相談員）が拾い上げ、市民の目線で介護サービス提供事業所を訪問することで、事業所内だけでは気づきにくい課題が明らかになる。
- 介護サービス相談員の訪問・報告がフィードバックされ、介護サービス提供事業所のサービス改善につながる。
- 介護サービス相談員の訪問が虐待の早期発見・防止、身体拘束廃止の取り組みにつながった事業所が多数。

② 利用者や家族の安心感

- 「介護サービス相談員が見てくれている」「なんでも話を聞いてくれる」という安心感。利用者の孤独感の解消、精神的な安定につながる。
- 介護サービス提供事業所の職員に言えずに抱えていた不安を介護サービス相談員に伝えることで、利用者やその家族の不安軽減、問題解決につながる。

③ 行政の負担軽減・リスクマネジメント

- 利用者の声が行政に直接届くのではなく、まず介護サービス相談員に届くことで、自治体に苦情が集中しにくい。
- 深刻な事案が早期に把握できるので、トラブルや苦情に至る事態を未然に防ぎ解決を図ることができる。

④ 市民参加・地域づくりの推進

- 市民が介護サービス相談員として活動することで、地域福祉の担い手として活躍できる。

※出典・参照サイト



厚生労働省内サイト
介護サービス相談員、
及び介護サービス相談員
派遣等事業について



介護サービス相談・地域づくり連絡会

【問合せ】

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（担当：平良、北村）

〒162-0083 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

E-Mail: sodanin@net.email.ne.jp / FAX: 03-3266-0223 / TEL: 03-3266-9340