

介護施設等における高齢者の権利擁護に資する
介護サービス相談員の実態把握・普及啓発に関する
調査研究事業 報告書

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

令和3(2021)年3月

目 次

1	介護サービス相談員派遣等事業の効果的普及に関する 調査・研究	3
	介護サービス相談員派遣等事業の効果的普及に関する 研究会	4
	I. 研究会設置の目的	4
	II. 研究会 委員	4
	III. 研究会 開催	4
2	介護サービス相談員活動調査	13
	調査実施の概要	14
	調査結果からみえてきたこと	15
	1. 介護サービス相談員派遣等事業の現状とその効果	15
	2. 今後に向けた課題と展望	28
3	介護サービス相談員派遣等事業実態調査	41
	I. 調査の目的	42
	II. 調査実施の概要	42
	III. 事業実施状況について	43
4	介護サービス相談員永年活動功労者表彰	65
5	介護サービス相談員派遣等事業 事務局担当者研修	91
6	都道府県・市町村・介護サービス相談員に対する取組促進の支援	111
	参考資料	115
	令和2年度研修実施状況（介護サービス相談員 全国研修）	116
	1. 介護サービス相談員養成研修	116
	2. 介護サービス相談員現任研修	120

1. 介護サービス相談員派遣等事業の 効果的普及に関する調査・研究

介護サービス相談員派遣等事業の効果的普及に関する研究会

I 研究会設置の目的

介護サービス相談員に係る実態把握と効果的な普及啓発に向けた検討を行うことを目的とする。

II 研究会委員

学識経験者

丹羽 雄哉 東北福祉大学 客員教授 / 元衆議院議員・厚生大臣
宮島 俊彦 岡山大学 客員教授 / 元厚生労働省老健局長

弁護士

高村 浩 高村浩法律事務所 所長

事業実施自治体等（市町村・都道府県）

篠田 浩 岐阜県大垣市 社会福祉課 課長（社会福祉士）

首長経験者

森 貞述 前愛知県高浜市市長 / 元介護相談・地域づくり連絡会代表

受入事業所

川島 進 社会福祉法人永寿会 理事長・兼総合施設長（特養・グループホーム）
帖佐 徹 社会福祉法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 管理者・施設長 / 医師

その他

鳥海 房枝 特定非営利活動法人メイアイヘルプユース事務局 局長（第三者評価機関、保健師）

オブザーバー

老健局 高齢者支援課

III 研究会開催

第1回研究会

日時 令和2年7月28日 15:00～17:00

場所 Zoom

出席者 丹羽雄哉、宮島俊彦、高村浩、篠田浩、森貞述、川島進、帖佐徹

議題

1. 委員紹介
2. 委員会設置概要説明
介護サービス相談員派遣等事業の実施について（令和2年度改正のポイント）
3. 検討議題
身体拘束・グレーゾーン・不適切ケア等アンケート調査データ活用による効果的普及について

配布資料

資料 1. 委員名簿

資料 2. 介護サービス相談員の改善事例

第 2 回研究会

日 時 令和 2 年 11 月 24 日 15:00～16:00

場 所 Zoom

出席者 丹羽雄哉、宮島俊彦、高村浩、篠田浩、森貞述、川島進、帖佐徹、鳥海房枝

検討議題

1. 介護サービス相談員活動実績を活用した効果的普及のための媒体検討

・介護相談・地域づくり連絡会ホームページの活用について

〈参考〉介護相談・地域づくり連絡会ホームページ 「今月の相談」

2. ホームページ掲載事例の選択

①「身体拘束、グレーゾーン、不適切ケア」アンケート調査 7,848 事例

②「介護相談員活動による改善事例」調査 1,043 事例

①②調査事例、上位 10 事例を参考に掲載事例の選択

配布資料

資料 1. 委員名簿

資料 2. 〈参考〉介護相談・地域づくり連絡会ホームページ 「今月の相談」

資料 3. アンケート調査「不適切事例、グレーゾーン」上位 10 事例

第 3 回研究会

日 時 令和 3 年 3 月 12 日 14:00～16:00

場 所 Zoom

出席者 丹羽雄哉、宮島俊彦、高村浩、森貞述、川島進、鳥海房枝

検討議題

1. 掲載回数、掲載事例数について

2. 介護の質向上への取り組みを必要とする事例と解説について

3. その他

第 7 回 令和 2 年度 介護サービス相談員活動調査報告

配布資料

資料 1. 委員名簿

資料 2. 第 1 回・第 2 回研究会まとめ

資料 3. 第 7 回 令和 2 年度「介護サービス相談員活動調査」概要版 中間報告

2. 介護サービス相談員派遣等事業の効果的普及研究会まとめ

約 4,300 名の介護サービス相談員は、定期的に介護施設を訪れサービス利用者やその家族からの相談や、介護の実態等の観察、適切で良い介護等を市区町村及び訪問施設へ報告し、施設と共にサービスの質向上に努めています。

こうした活動は、問題の深刻化を未然に防ぐだけでなく、身体拘束・虐待の改善、抑止効果においても認められ高く評価されています。

I. そうした介護サービス相談員活動のアンケート調査から、介護現場の実態として報告され、改善が望まれる事例の具体的言動の一部をそのママに記載し、

介護サービス相談員が見た「**介護の質向上への取り組みを必要とする事例**」として、改善へ向けての解説を付けて、
介護サービス相談・地域づくり連絡会ホームページに掲載。

II. 各事例の改善へ向けての解説

- ①改善を要する行為がなぜ行われるのか（行為が行われる背景）
- ②その行為の問題点（利用者に及ぼす影響等）
- ③その行為への対応・対策のポイント

介護の現場で、なぜ事例のような行為が行われているのか、その背景を解説するとともにその行為の問題点を明らかにし、その行為が、利用者に及ぼす影響を考え、改善のための対策や、対応のポイントを示すことによって介護の質の向上への取り組みの参考とする。

◇ 介護の質向上への取り組みを必要とする事例・解説

毎月 1 回 1 事例 をHPに掲載

◇ 事例は下記を中心に掲載

➤ 多くの人に関心を持ってもらうために、相談員が比較的発見しやすい事例

◇ 介護職員の言動・態度・対応

◇ 食事・服薬関係

➤ 相談員はなかなか見ることのできないが利用者の尊厳のために重要な事例

◇ 入浴

◇ 排泄

◇ 解説は、

第三者評価機関・保健師 鳥海 房枝氏（メイアイヘルプユー事務局長）

受入事業所 川島 進氏（特別養護老人ホーム施設長）

帖佐 徹氏（介護老人保健施設 施設長）

に事例のケースにより依頼予定

介護の質向上への取り組みを必要とする 10 事例

1. 排せつ介助事例

1-1 排せつ介助の場面で・・・

- ・ 排せつ介助を頼んでも、無視、放置、対応しない、「ちょっと待って」といったまま、「さっき行ったでしょ」、「何度も呼ぶな」「今行ったばかりでしょ」、「忙しいのに」、「昼食食べてから」、「体操終わってから」、「まだトイレの時間ではない」、「どうせ出ないんだから」、空いているトイレをただいま使用中にする、「また水を飲んだだろう」、「何回もトイレ頼むと尿管入れちゃうよ」
- ・ 排せつに時間がかかると「まだー。いつまでかかるのー」
- ・ 排せつが終わってブザーを押しても職員が来ないで便座に座ったまま長時間放置
- ・ 近くのトイレに入ろうとしたら「あなたのトイレはここではない」
- ・ 排せつ介助の時トイレや居室のドアやカーテンを開けっぱなしで、中が丸見え
- ・ トイレの失敗で床に漏れた尿を拭き取るのに、雑巾を床に叩きつけ足で拭いた
- ・ 「便が出たので交換を頼むと怒られる」

1-2 安易なおむつ使用

- ・ 尿意があってトイレ介助を頼むと「おむつにしているから大丈夫そのまましてください」「おむつにしてください」
- ・ 夜間、排せつ介助を頼むと「おむつをあてますよ」、「怒られる」
- ・ 尿意、便意があっても、「おむつをさせられるのが嫌」
- ・ おむつ交換を頼むと「もうすぐお風呂」「おむつ交換は2時間」「おむつ交換の時間まで待って」
- ・ 「おむつ交換が大変で・・・」と本人の前で言う
- ・ おむつがきついので「緩くして」と言ったら更にきつくしめられた
- ・ 尿を吸収したおむつパットを顔の前に持ってくる
- ・ 職員が「おむつパンパン」と言って、ズボンの上からおむつを軽くたたいて、そのまま通り過ぎる

2. 介護職員の言動・態度・対応

2-1 さまざまな場面で見られる言動・態度

- ・ 「ちょっと待って」「後で」「早くして」
- ・ 用を頼むと「いつものこと」「口癖なんです」「何度も同じことを言う」
- ・ 「またか」
- ・ 「その人にまじめに取り合わなくていいです」
- ・ 介助を頼んだら「毎回、俺ばかりに言うな」

- ・利用者からの声かけを無視する。聞こえないふりをする
- ・介助時にため息をつく。舌打ちをする
- ・「あなた1人のための職員ではない」
- ・何かを頼むと「それは私の仕事ではない」「担当が違う」
- ・車いすを蹴ってどかす
- ・利用者に向かって「こっちに来い」
- ・利用者を見ずに介助する
- ・利用者に対して「今言ったでしょ」「自分で行け」などと怒鳴る、叱る
- ・リクレーションに参加しない利用者に「おやつ抜きにするよ」
- ・「これを飲まないと、あなたの食事はありません」
- ・他の利用者と同じことをしなかった利用者に対して「バカ」と言う

2-2 行動を制限する言動

- ・「危ないからそこに座ってて」「うごかないで」
- ・「横にないたい」と言う利用者に「食事がもうすぐだから」と取り合わない
- ・うろうろして怪我されるより、寝ててもらったほうがいい
- ・扱いにくい利用者を1人だけ別の場所に座らせる
- ・「他の利用者と話しをしないように」と言われた

2-3 利用者の尊厳を傷つける声かけや対応

- ・目が不自由な利用者に「あんた見えているのでは？」。
- ・移乗の際に「痛い」と言ったら、「痛いのかよ。骨折もしてないのに」。
- ・後遺症でうまく喋れない利用者に「何を言っているのか分からない」「分かるようにちゃんと話して」。
- ・植物に水をあげていた利用者に対して、「どうせ枯らすんだから。水をやるな」。
- ・利用者が生けたばかりの花を、本人の前で生け直す。
- ・不満を言う利用者に対して、「薬が効いてないようだから、先生（医師）に「夜うるさいから、睡眠薬でも飲みますか」。
- ・「卑猥な言葉や大声を出したら部屋に帰します」と、本人の前に貼紙する。
「言ってみる」。
- ・他の利用者がある前で、利用者が聞かれたくない個人情報（病状、排せつなど）を話す。
- ・「もう貴方は（自宅に）帰れない」「ずっと此処にいる人だ」。
- ・「面倒なことを言うと此処にいられないよ」「病院にやるよ」。

2-4 利用者のことを「こういう人だ」と決めつけるような態度

- ・「どうせできない」「この人に言っても無駄」「グズなのね」「この人はもう駄目」。

- ・ 利用者の前で「この人は認知症だから」「妄想があるので」「何もわからない」「気性が激しくてうるさい人」「何を言っても無駄」。
- ・ 認知症の利用者に対して「あのレベルでそんなこと言えるんだ」。

2-5 利用者の訴えなどに対して・・・

- ・ 寒い」の訴えに、「私はそうは思いません」。
- ・ 「痒い」の訴えに、「歳を取ると誰でも痒がる」。
- ・ 座位や体位を「直して」の訴えに、「自分で直せ」。
- ・ お茶を飲まなかった利用者に対して、「私に対する嫌がらせなんですよ」。
- ・ 配膳の手伝いをすることを楽しみにしている利用者に対して、職員が「どけ、邪魔になる」。
- ・ 転倒しそうになって職員にしがみついたら、「やめてよ」「触らないで」。

3. 車椅子・椅子の移乗や移動時

3-1 車椅子

- ・ 声かけなく、無言で突然車いすを動かす。
- ・ 車いすを押すスピードが速すぎる。走りながら押す。
- ・ 複数台以上の車いすを同時に押している。
- ・ 車いすに長時間座らせっ放し。座位が崩れてもそのまま。
- ・ 自立歩行可能な方にも車いす使用。医師から歩行許可が出ていても「転倒すると危険」。

3-2 移乗・移動時

- ・ 無理な体勢、力任せの移乗。利用者が「どすんと置かれて痛い」。
- ・ 利用者を無理に抱えて、職員の歩行ペースで利用者を引きずるように歩行介助。利用者のペース、残存能力をみていない。
- ・ 車いす移動中、他の作業にかかり始めた職員。その間、利用者が置き去り。

4. 食事・服薬関係

4-1 食事の場面で・・・

- ・ 食事のかなり前から、テーブルの前でエプロンをつけて待たせている。
- ・ 食事前に職員が、「みなさんで、『腹へった！ 腹へった！』と言いましょう」。
- ・ 「『おやつください』と言わないと、あなたのおやつはないよ」。
- ・ 配膳時、乱暴・無造作に食器などを置く。
- ・ (溢さないようななどの理由で) 利用者の手の届かない位置に食器を置く。
- ・ 食事介助中、「早く食べて」「もう食べた?」「口を開けないと食べられないですよ」。
- ・ 食事介助中、無言。あるいは極端に声かけが少ない。
- ・ 飲み込み状態を確認せず、無理矢理、早急な食事介助。「次から次へと口の中に放り込む」「スピードをもって口に詰め込む食事介助」。
- ・ 立ったままで、複数人以上の食事介助をしている。「鳥の雛に餌を与えるよう」。
- ・ 本人に説明なく、別々に盛られていた食事を混ぜて提供。

- ・ 普通食が食べられるのに、刻み食等を提供。
- ・ 利用者の目の前にある食事をキッチンバサミで刻む。
- ・ 食事や飲み物が熱すぎる・冷たすぎる。提供する前に確かめていない。
- ・ 「残してはいけない」と、無理に食べさせる。
- ・ 食事を残すと、食べ終わるまで席を立つことが許されない。
- ・ 「好き嫌いだけが理由なら、我慢して食べて（飲んで）ください」。
- ・ 食事時間が短く、食事中に片付けられてしまう。
- ・ 食事を溢した利用者に「何をしているの!」。物を扱うように汚れを拭く。
- ・ 「食事が口に合わない」と言ったら、「『まずい』って言ってるんですか!」。
- ・ 食事前に「入れ歯を入れてください」と言ったら、「後で」と言われたまま。
- ・ 食事が終わると、他の利用者が食事中でも、「洗浄するから」と入れ歯を外される。
- ・ 午後2時には夕食が出来上がっている。

4-2 服薬の場面で・・・

- ・ （利用者への説明なく）薬をご飯に混ぜて服薬。
- ・ 薬を飲ませるときに「毒をのみましょう」。
- ・ 服薬の時、「名前を言わない人には薬を渡しませんよ」「早く飲まないで、部屋に戻れませんか」。
- ・ 「水分制限がある」と言って、服薬時に水を用意してくれない。
- ・ 封を切った粉薬を利用者に投げて渡し、半分以上が飛び散る。
- ・ おむつ交換が同時刻になるよう下剤を調整。（利用者家族から）「下剤を投与しているのに、トイレに連れて行かない」。

5. 衛生関係

5-1 整容・生活衛生

- ・ 利用者の爪や髪の毛・髭が伸びっ放し。
- ・ フケや髪、よだれ、食べこぼしなどで汚れたままの服を着ている。
- ・ 着衣が乱れたまま。「はだけたまま放っておかれる」。
- ・ 昼間でもパジャマを着ている。
- ・ 着る服を職員が決めてしまう。
- ・ 季節外れの服装をしている。

6. 環境関係

6-1 環境

- ・ 室温管理を施設が行っているため、自分で温度を変えられない。
- ・ 室温が「熱すぎる」「寒すぎる」。
- ・ 室温が職員の体感に合わせて調整されている。「利用者本意でない」。
- ・ 居室等の照明が明るい・暗い。「節電」と言って部屋の電気を消す。
- ・ カーテン等による採光の調整がされていない。昼間でも暗い、利用者に西日があたたまったまま。
- ・ おむつ交換、ポータブルトイレや尿瓶の始末をせず異臭が漂っている。
- ・ 換気をしたままにすると「熱すぎる」「寒すぎる」。

7. 入浴関係

7-1 入浴介助の場面で・・・

- ・ 入浴介助中に、「重い」「痩せろ」「まだ～。次に入る人がいる」。
- ・ 入浴拒否の利用者に対して、「あなたが風呂に入らなかったら、お金がもらえない」。
- ・ 入浴前、利用者を裸や下着のまま長時間待たせる。
- ・ 浴場前の廊下などに利用者を並べて、順番待ちの列ができている。
- ・ 居室で裸や下着になって浴場へ移動するので、他の利用者・家族に丸見え。
- ・ 入浴中、浴室や更衣室のドアやカーテンを開けっ放し。中が丸見え。
- ・ 浴槽につかっている間に、周辺の掃除を始める。
- ・ 湯温が熱すぎる・冷たすぎる。湯温調整をしていない。
- ・ 入浴待ちの利用者の見守りを介護相談員に頼む。

8. ナースコール

8-1 ナースコール

- ・ ナースコールを手の届かないところに置く。
例) ベッド上の壁、ベッド柵、照明、床頭台・タンスの上等に掛けたり載せたりしている。
- ・ ナースコールが使えないようにする。
例) コンセントを抜く。電源を切る。
- ・ ナースコールを隠す。見えないところに置く。
例) ナースコールを取り外す。ベッド下に置く。ベッドと壁の間に挟んでとれないようにする。
- ・ 夜間になるとナースコールの電源を切る。
- ・ ナースコールを手の届かない場所に置くように指示した紙が貼ってある。
- ・ 利用者がナースコールを押しても、切られてそのまま。
- ・ (利用者により手の届く範囲が異なるのに) ナースコールを全員同じ場所に設置している。
- ・ シーツ交換後などナースコールを戻す時に、手の届くところへ置く配慮がない。
- ・ 視覚に障害があったり、寝たきりの利用者への配慮がない。

9. 行動制限

9-1 施錠

- ・ 居室に(内側・外側から)鍵をかける。
※ 「認知症」「徘徊癖がある」「帰宅願望がある」等の利用者本人による理由以外に、「他の利用者が入ってくるから」「感染症対策」「経管栄養の方なので、他の利用者からいたずらされないため」…等々。
- ・ 夜間や職員が手薄な時間帯に、(居室から出られないように)居室の外側から施錠する。
- ・ 「夜、寝てもらうため」等の理由で、昼間は居室に戻らないよう施錠する。
- ・ (容易に手が届かないよう)居室の鍵が扉の上部につけられている。
- ・ 居室のドアの取っ手が外されている。
- ・ (居室から出られないように)ドアノブと手すり等の間を紐や包帯で縛りつけている。

- ・ 共用部のトイレ、ユニット・フロア・棟単位での施錠や暗証番号式ロックをかける。
- ・ 「専門棟」「認知症棟」などの名のもとに施錠する。
※ 「特別介護棟」(定員30人)として、1棟まるごと施錠
- ・ 社会通念上、過剰に過ぎられると思われる施錠の仕方。
※例) 施設の入出口等に幾重(三重以上)もの施錠などで、職員以外は開けることができない。
- ・ 自動ドアの電源を切って手動にしている。ドアが重くて簡単には開けられない。
- ・ 私物を入れたロッカーに鍵がかけられていて施設が保管。自分の意思で開けられない。

9-2 エレベータに(鍵、暗証番号等で)乗れないようにする

- ・ エレベータに乗れないように、鍵をかけたり暗証番号式ロックをかける。
- ・ エレベータによるフロア間の移動が職員しかできない。

9-3 ブザー・ベル等の音の鳴るもの

- ・ 利用者(服・靴・腕輪や身体)に音の鳴るものをつけている。動くと音が鳴る。

9-4 鈴をつける

- ・ 利用者の身体(足・かかと、手首等)や身につけるもの(靴、服、腕輪等)に鈴をつける。
- ・ 利用者の動線上あるいは移動の手段となるものに鈴をつける。
例) 布団、ベッド柵、居室等のドア、暖簾、いす、車いす、杖、歩行器、シルバーカー等。

10. プライバシー

10-1 センサーマット

- ・ 使用目的が理解されていない上でのセンサーマットの使用。
(使用場所: 利用者の肩・いす・車いす・ベッドサイド・居室入口・食堂の一部)
「落ち着きがないから」「勝手に動き回らないように」「離床防止」「徘徊防止」など、事業者都合の理由づけによる使用。
- ・ 車いす用体動センサーやセンサー付座布団の使用。

10-2 プライバシー

- ・ 居室にカメラが設置されている。個室の扉に覗き窓がついている。
- ・ 廊下のソファの影に集音マイクが取り付けられている。
- ・ 洗濯物の下着を共有スペースに干している。
- ・ 着替えているところが見えてしまう。
- ・ 窓を開放していると廊下から居室の中が丸見えでプライバシーがない。「水族館の水槽状態」。

2. 介護サービス相談員 活動調査

調査実施の概要

1. 調査の目的

本調査は、2000年度（平成12年度）から実施の介護サービス相談員派遣等事業の状況を全体的に把握するとともに、事業の向上・推進の基礎的資料を得ることを目的として実施しています。調査は3年ごとに実施され、今回は7回目の調査となります。

2. 調査時期

2020年（令和2年）9月～2021年（令和3年）1月

3. 調査の対象と調査方法

調査の対象は、市町村事務局、介護サービス相談員、介護サービス相談員派遣先事業所の調査となっており、コロナ禍での調査であったことから、調査方法は紙の調査票、インターネット上のWebアンケート、Excelファイル形式の調査票からの選択で実施しました。

4. 回収数

事務局の回収は361件、介護サービス相談員の回収は2,471件、派遣先事業所の回収は4,394件となり、前6回と比べると回収件数は落ち込んでいますが、統計的には十分なデータ数が取れています。

5. 本報告書における記述について

本報告書の記述において、市町村事務局は「事務局」、介護サービス相談員は「相談員」、介護サービス相談員派遣先事業所は「事業所」と表記します。

また、令和2年度より名称が変更されていますが「新任研修」は「養成研修」、「更新研修」は「現任研修」と表記しています。

6. 文中で使用している括弧

文中で使用している括弧はそれぞれ以下のようになっています。

- ・「 」：設問の選択肢、ならびに選択肢の略記
- ・〈 〉：選択肢を括った表記
…例えば〈そう思う〉は「そう思う」と「ある程度そう思う」を合わせたもの
- ・[]：箱型形式の設問項目、ならびにその略記

調査結果からみえてきたこと

1. 介護サービス相談員派遣等事業の現状とその効果

(1) 相談員のプロフィール

①－相談員の年間1人当たり報酬額は平均18.8万円

身分で多いのは「有償ボランティア」(40%)－

事務局調査の結果から相談員の身分についてみると、「有償ボランティア」(39.9%)が4割、「市町村嘱託」(15.8%)と「市町村非常勤職員」(15.2%)が1割半ばとなっています。人口別にみると、相談員の身分は人口10万人未満の自治体で<市町村雇用>が、人口10万人以上では<ボランティア>が多いことが特徴です(第I-1-1表)。

また、交通費は8割弱の自治体で支給されており、その支払い方法で最も多いのは「報酬等に含まれる」(41.6%)です。人口別では、2万人未満で「交通費はない」が多いのに対し、20万人以上では「報酬等に含まれる」が半数を占めています。

報酬については、相談員の年間1人当たり報酬額が平均18.8万円で、その支払い方法は「訪問1回あたりの報酬」(59.8%)が6割と多くなっています。人口別で報酬額をみると5万人未満で平均13万円程度、5万人以上では平均20万円程度となっています。

第I-1-1表 相談員の身分、交通費支払い方、報酬額(事務局調査)

	件数	相談員の身分								交通費の支払い方								相談員の年間1人当たり報酬の支払い方と報酬額										
		市町村嘱託	市町村非常勤職員	市町村臨時職員	有償ボランティア	無償ボランティア	その他	無回答	市町村雇用	ボランティア	実費精算	あたり	定額支給・訪問1回	定額支給・月額	定額支給・年額	定額支給・その他	報酬等に含まれる	交通費はない	無回答	時給制	日給制	月給制	年契約による報酬	訪問1回あたりの報酬	その他	報酬はない	無回答	中央値・万円
2020年計	361	15.8	15.2	1.9	39.9	3.0	23.0	1.1	33.0	42.9	9.7	17.2	4.7	0.3	3.3	41.6	22.2	1.1	5.8	12.2	11.4	2.2	59.8	5.0	2.5	1.1	11.6	18.8
調査年別																												
2017年計	391	25.3	19.9	1.8	<u>30.2</u>	3.1	<u>15.9</u>	3.8	47.1	<u>33.2</u>	11.3	18.2	5.6	0.5	3.6	<u>34.8</u>	25.1	1.0	4.3	14.3	12.8	1.5	58.6	5.1	2.8	0.5	12.0	17.9
2014年計	411	22.4	19.2	1.2	<u>32.8</u>	2.2	19.2	2.9	42.8	<u>35.0</u>	10.7	20.4	4.6	0.5	5.6	<u>35.3</u>	21.4	1.5	5.6	15.8	13.9	1.2	55.2	5.4	2.2	0.7		
2011年計	419	21.2	20.3	1.9	<u>32.7</u>	3.6	<u>16.2</u>	4.1	43.4	<u>36.3</u>	9.3	22.2	5.5	1.2	5.5	<u>32.7</u>	20.3	3.3	3.3	14.1	16.5	1.9	<u>54.2</u>	4.3	2.9	2.9		
2005年計	352										7.1	<u>5.4</u>	2.0	...	3.4	<u>11.4</u>	69.6	1.1	4.0	17.6	16.5	3.4	<u>48.6</u>	2.8	4.5	1.7		
2003年計	353																		4.0	19.3	16.1	3.4	<u>42.2</u>	7.6	5.9	1.4		
人口別																												
2万人未満	36	16.7	19.4	2.8	38.9	...	<u>16.7</u>	5.6	38.9	38.9	13.9	16.7	5.6	<u>22.2</u>	38.9	2.8	11.1	16.7	8.3	8.3	<u>44.4</u>	5.6	...	5.6	8.2	13.3
2万人以上	75	21.3	22.7	1.3	<u>28.0</u>	4.0	22.7	...	45.3	<u>32.0</u>	13.3	18.7	6.7	...	2.7	38.7	20.0	...	6.7	16.0	13.3	1.3	56.0	4.0	1.3	1.3	10.0	13.1
5万人以上	77	16.9	18.2	3.9	<u>28.6</u>	2.6	29.9	...	39.0	<u>31.2</u>	<u>3.9</u>	19.5	3.9	1.3	2.6	42.9	26.0	...	7.8	11.7	7.8	3.9	66.2	1.3	1.3	...	12.0	20.4
10万人以上	85	14.1	<u>8.2</u>	2.4	43.5	2.4	28.2	1.2	<u>24.7</u>	45.9	7.1	17.6	3.5	...	4.7	42.4	23.5	1.2	7.1	12.9	11.8	1.2	62.4	3.5	1.2	...	12.0	22.4
20万人以上	88	11.4	11.4	...	56.6	4.5	<u>14.8</u>	1.1	<u>22.7</u>	61.4	12.5	13.6	4.5	...	4.5	50.0	<u>12.5</u>	2.3	...	<u>6.8</u>	13.6	...	61.4	10.2	6.8	1.1	12.0	21.1

※下線数字は「2020年計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「2020年計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「2020年計」より15ポイント以上多いことを示す

(参照 活動調査 調査報告書 P42~45 Ⅲ-1-5表、Ⅲ-1-6表、Ⅲ-1-7表)

②－介護サービス相談員の平均年齢は 68.4 歳－

さらに相談員調査から、現在活動している相談員のプロフィールをみると、女性が 84.1%と多数で、男性は 15.3%です（第 I－1－2 表）。また、年齢は 70 代を中心に 60～70 代が 9 割強を占め、平均は 68.4 歳で、この間相談員の高齢化が進んでいます。

第 I－1－2 表 相談員の属性（相談員調査）

	件数	性別			年齢							中央値・歳	平均値・歳	
		男性	女性	無回答	3 9 歳 以下	4 5 歳	5 5 歳	6 5 歳	7 5 歳	8 9 歳	9 9 歳			無回答
2020年計	2471	15.3	84.1	0.6	1.0	3.2	8.2	37.3	45.4	3.7	1.3	69.5	68.4	
調査 年別	2017年計	3618	15.3	84.2	0.4	0.4	2.9	10.9	47.5	35.0	2.7	0.6	67.5	67.3
	2014年計	3922	16.8	83.0	0.2	0.8	3.8	13.1	51.4	29.0	1.7	0.3	66.3	65.9
	2011年計	3615	17.6	82.0	0.3	1.0	4.3	17.1	53.6	22.9	0.7	0.4	65.1	64.6
	2008年計	3451	17.8	81.6	0.6	1.4	5.4	23.1	50.6	18.2	0.6	0.8	63.9	63.1
	2005年計	2998	20.5	79.2	0.3	1.6	7.6	27.9	46.9	15.0	0.6	0.4	62.7	61.8
	2003年計	2250	22.8	77.0	0.2	3.4	8.8	29.3	45.2	12.1	0.2	0.9	61.5	60.4

（参照 活動調査 調査報告書 P108～109 Ⅲ－2－1 図、Ⅲ－2－2 図）

(2) 事業予算は中央値 143.6 万円、平均値は 238.7 万円

①-6 割の自治体が「<財源分、もしくは財源以上の効果が出ている>と実感-

自治体の規模などによって事業規模が異なるため、研修費を除いた事業費の予算総額は 10 万円未満から 500 万円以上まで幅広く分布しており、中央値で 143.6 万円、平均値で 238.7 万円となっています(第 I-1-3 表)。予算額はこれまでと大きくは変わらない水準です

人口別で見ると、人口 5 万人未満では中央値は 57.6 万円と 100 万円を下回りますが、5 万人以上 10 万人未満になると中央値で 100 万円を超え、20 万人以上では 312.5 万円となります。この介護サービス相談員派遣等事業の費用対効果に対する自治体の評価をみると、「効果が出ている」と「財源分の効果はしっかり出ている」を合

せた 6 割強の自治体が費用対効果を実感しており、これと同じく高い効果を実感しています(第 I-1-1

また、事業に関わる職は 1~2 人の自治体が多平均は 2.1 人です。さらに 1 人当たりの年間活動時平均 134.8 時間となります。

第 I-1-3 表 事業の予算総額 (事務局調査)

	10万円未満	10万円未満	30万円未満	50万円未満	100万円未満	100万円未満	200万円未満	300万円未満	400万円未満	500万円以上	無回答	件数	中央値・万円	平均値・万円
2020年計	1.7	6.4	5.5	18.0	17.2	10.0	12.7	8.3	3.3	8.9	8.0	361	143.6	238.7
調査年別														
2017年計	1.3	8.2	6.1	17.9	18.9	13.0	11.5	7.4	4.6	7.7	3.3	391	138.6	207.3
2014年計	1.7	7.5	7.8	16.5	19.0	11.4	13.9	6.1	4.9	8.0	3.2	411	136.7	208.2
人口別														
2万人未満	5.6	22.2	13.9	25.0	8.3	8.3	5.6	2.8	8.3	36	57.6	314.7
2万人以上	2.7	12.0	8.0	29.3	20.0	5.3	8.0	4.0	1.3	...	9.3	75	89.0	111.5
5万人以上	1.3	6.5	3.9	23.4	23.4	11.7	13.0	6.5	1.3	1.3	7.8	77	126.7	147.9
10万人以上	...	1.2	5.9	10.6	18.8	11.8	21.2	9.4	3.5	12.9	4.7	85	199.6	258.1
20万人以上	1.1	...	1.1	8.0	11.4	11.4	11.4	15.9	8.0	21.6	10.2	88	312.5	378.1

※下線数字は「2020年計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「2020年計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「2020年計」より5ポイント以上多いことを示す

わせた効果までされ(図)。員数数で、間はいま

第 I-1-1 図 事業の費用対効果 (事務局調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P61 Ⅲ-1-16 図)

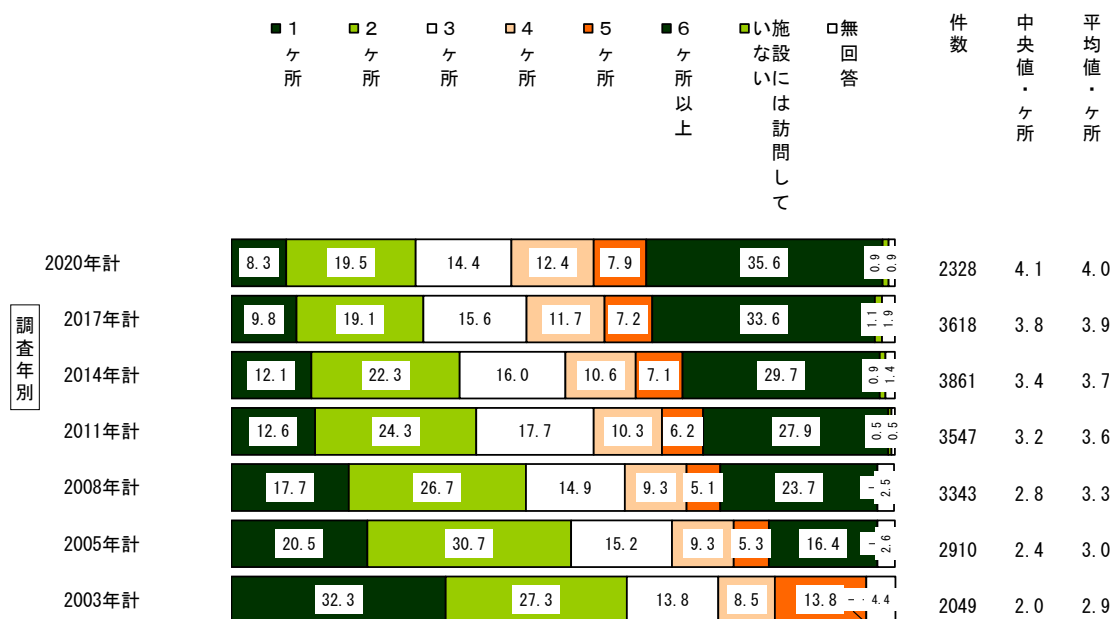
(3) 相談員の派遣先事業所と訪問施設数

① 訪問施設数は平均 4.0 ケ所、訪問施設数は増加傾向一

事務局調査から介護サービス相談員の派遣先事業所をみると、「特別養護老人ホーム」が9割半ばで最も多く、「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」と「介護老人保健施設」が8割台で続き、これらの事業所については大多数の自治体で相談員が派遣されています。以下、「通所介護」と「小規模多機能型居宅介護」が5割台、「地域密着型介護老人福祉施設」が4割台、「通所リハビリテーション」、「短期入所生活介護」、「特定施設生活介護・有料老人ホーム」は3割台などとなっています。時系列にみると、「小規模多機能型居宅介護」は増加傾向にあり、2017年調査からでは「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」や「地域密着型介護老人福祉施設」が増加しています。

また、相談員一人当たりの訪問施設数は平均 4.0 ケ所となり、2003 年以降一貫して増加傾向にあります（第 I - 1 - 2 図）。訪問施設数の増加に伴い、高齢化の進む相談員の負担も大きくなっていることがうかがえます。訪問施設数の分布をみると、「6 ケ所以上」が 35.6% と多く、「4 ケ所」(12.4%) や「5 ケ所」(7.9%) も 1 割前後みられます。

第 I - 1 - 2 図 訪問している派遣先施設数（相談員調査）



(参照 活動調査 調査報告書 P129 III - 2 - 13 図)

(4) 介護サービス相談員が具体的に相談・観察した数と改善した数

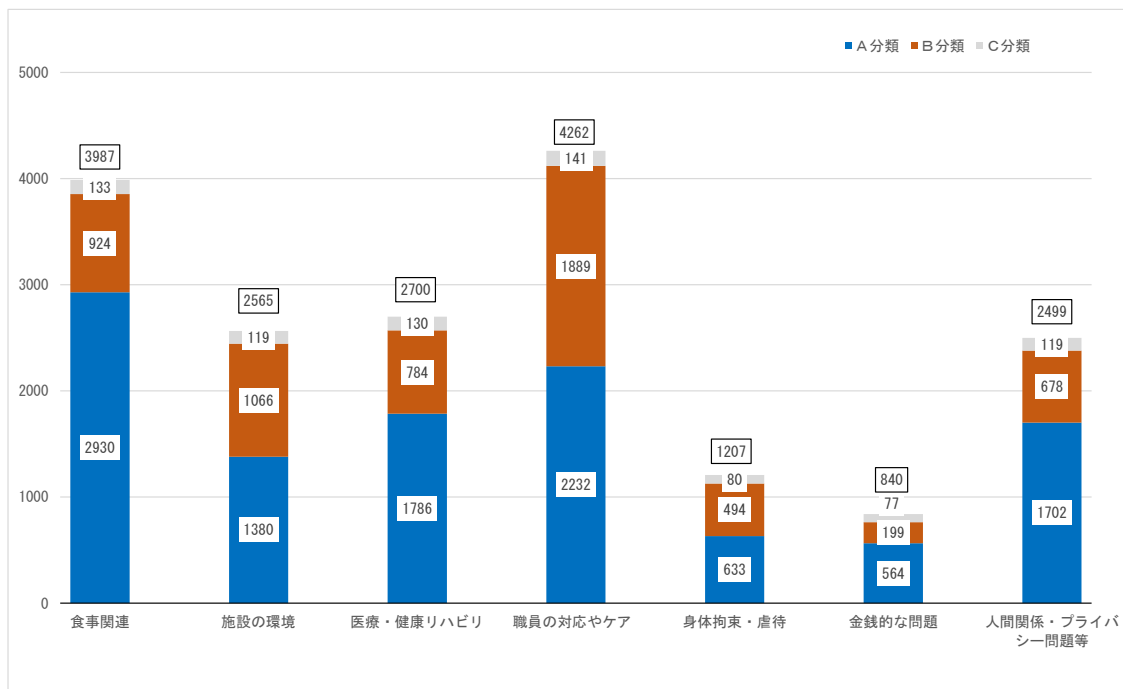
①ー相談・観察は[職員の対応やケア] (4,262件) と [食事関連] (3,987件) が上位ー

介護サービス相談員からは多くの相談・観察数や改善数が報告されています。相談員調査から領域ごとの件数をみると、[職員の対応やケア] が 4,262 件、[食事関連] が 3,987 件で、これらが 4,000 件前後で上位に並びます (第 I-1-3 図)。以下、[医療・健康・リハビリ] が 2,700 件、[施設の環境] が 2,565 件、[人間関係・プライバシー問題等] が 2,499 件となっています。また、[身体拘束・虐待] は 1,207 件、[金銭的な問題] は 840 件となっています。これらの中には、行政の関与が必要とされるレベルの問題 (C分類) があつたことも調査から明らかとなっています。

なお、領域ごとの改善件数でみると、相談・観察件数の多かった [食事関連] (1,732 件) と [職員の対応やケア] (1,684 件) は 1,700 件ほどの改善がみられます。また、[施設の環境] (1,204 件)、[医療・健康・リハビリ] (992 件)、[人間関係・プライバシー問題] (874 件) も 1000 件前後に達します。また、もともと相談・観察数が他の領域ほど多くない [身体拘束・虐待] は 298 件、[金銭的な問題] は 441 件となっています (第 I-1-4 図)。

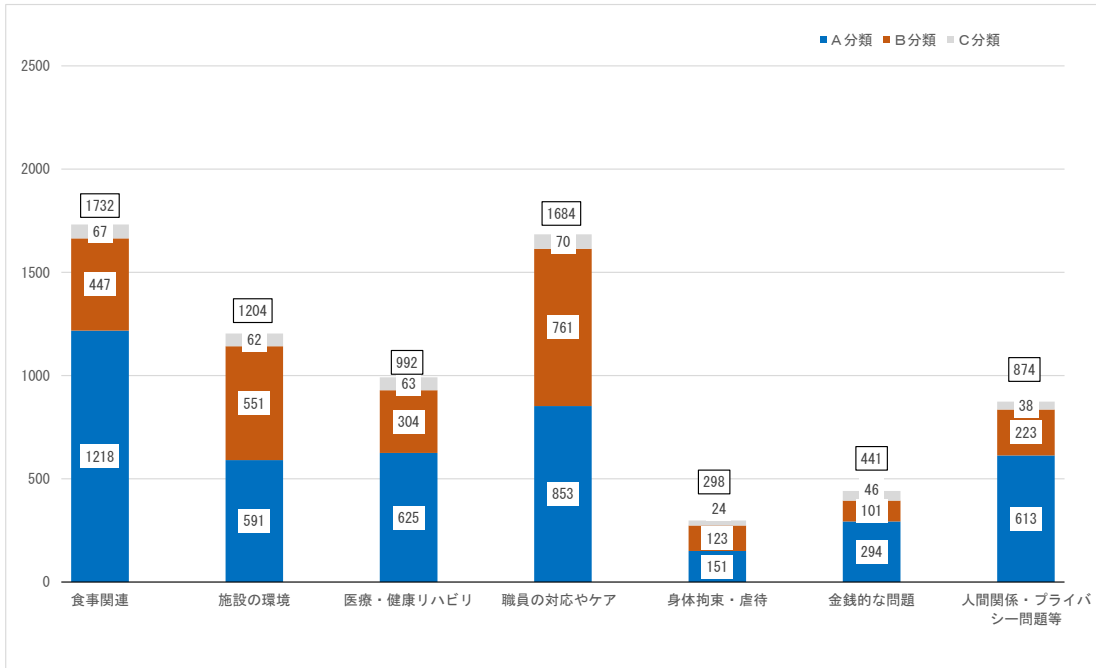
相談・観察と改善のいずれにも記入のあつたケースで改善率をみた場合には、多くの領域・分類で半数以上の改善が確認されています (第 I-1-5 図)。

第 I-1-3 図 領域ごとの昨年度 1 年間の相談・観察件数 (相談員調査)



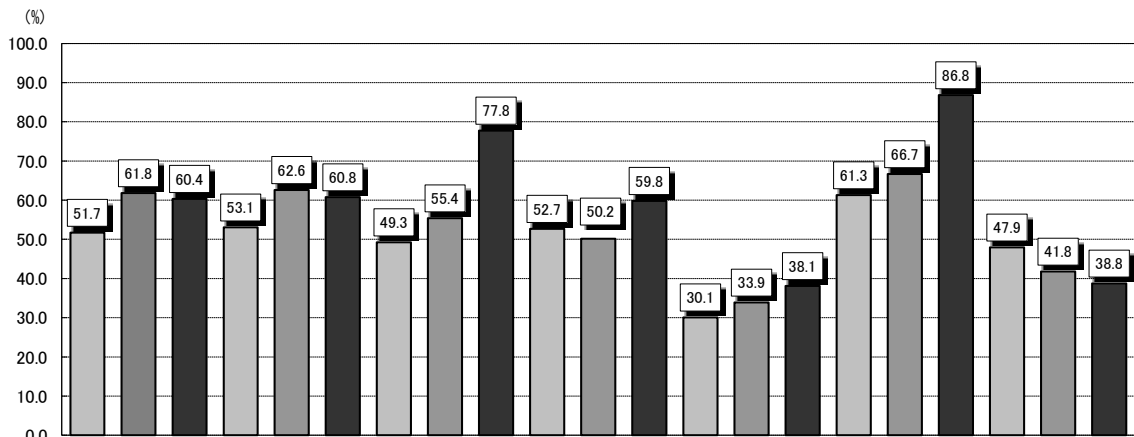
(参照 活動調査 調査報告書 P154 Ⅲ-2-30 図を参照)

第 I - 1 - 4 図 領域ごとの昨年度 1 年間の相談・観察の改善数（相談員調査）



（参照 活動調査 調査報告書 P155 III - 2 - 31 図を参照）

第 I - 1 - 5 図 領域ごとの昨年度 1 年間の相談・観察の改善率（相談・観察数とともに記入があったデータで算出）



	食事関連（嗜好品も含む）			施設の環境（衛生、安全等）			医療・健康・リハビリ			職員の対応やケア			身体拘束・虐待			金銭的な問題			人間関係・プライバシー問題等		
	1A	B	C ₂	A	B	3C	A	B ₄	C	A	5B	C	A ₆	B	C	7A	B	C	A	B	C
相談・観察件数（総数）	3987			2565			2700			4262			1207			840			2499		
* 相談・観察数	2175	715	111	1080	864	102	1260	545	81	1588	1493	117	495	357	63	447	150	53	1264	531	98
* 改善数	1125	442	67	573	541	62	621	302	63	837	749	70	149	121	24	274	100	46	606	222	38
改善率（%）	51.7	61.8	60.4	53.1	62.6	60.8	49.3	55.4	77.8	52.7	50.2	59.8	30.1	33.9	38.1	61.3	66.7	86.8	47.9	41.8	38.8

※改善率は、各領域、各分類とも相談・観察数、改善数とともに記入のあったものだけで算出しています。
改善率を算出するための母数は*で上記の表に示したとおりですが、両方ともに回答のあったものだけに絞っているため、相談・観察総件数とは数値が異なる点には留意する必要があります。

介護サービス相談員調査票 問 37 より
A：誤解や勘違いによる苦情、個人の好み、要望など …事実を確認し、速やかに事業所に伝えるべき内容
B：施設・事業者の介護にかかわるもの …事業所の管理者に伝え、施設・事業者との協議が必要な内容
C：制度・施策・法律（契約）等に関するもの 虐待・詐欺等犯罪となるもの … 事務局を通じて行政に伝えるべき内容

（参照 活動調査 調査報告書 P156 III - 2 - 32 図を参照）

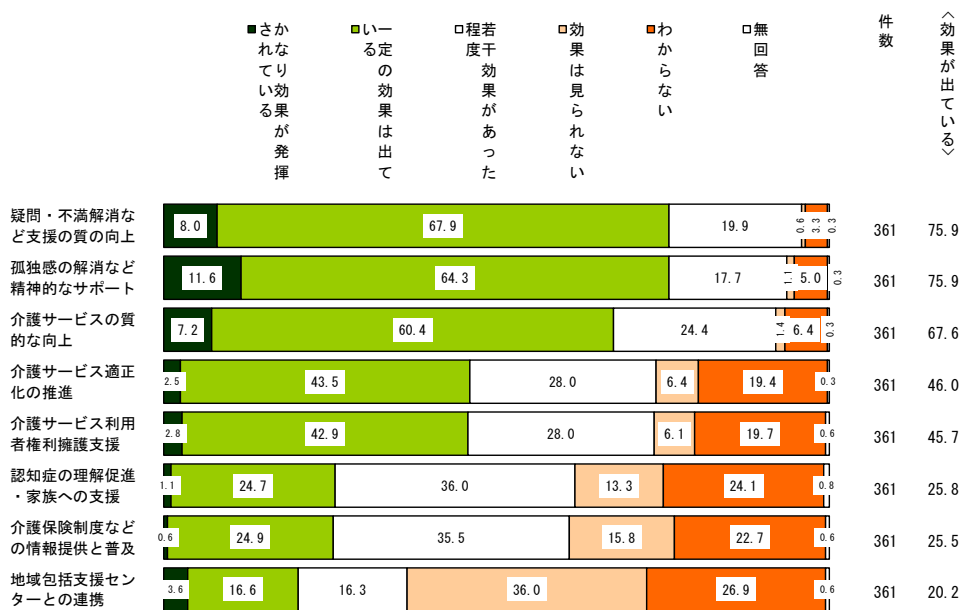
(5) 介護サービス相談員派遣等事業の効果

①ー [疑問・不満解消など支援] と [精神的なサポート] は 8 割弱

[身体拘束・虐待の抑止効果] は 9 割弱の自治体が効果を実感一

事務局調査から介護サービス相談員派遣等事業の効果を見ると、[疑問・不満解消など支援] と [孤独感の解消など精神的なサポート] は 8 割弱を占めており、多くの自治体で効果が感じられています。また、[介護サービスの質の向上] も 7 割弱に達し、さらに [介護サービス適正化の推進] と [介護サービス利用者の権利擁護支援] も 4 割台が効果を感じています (第 I-1-6 図)。

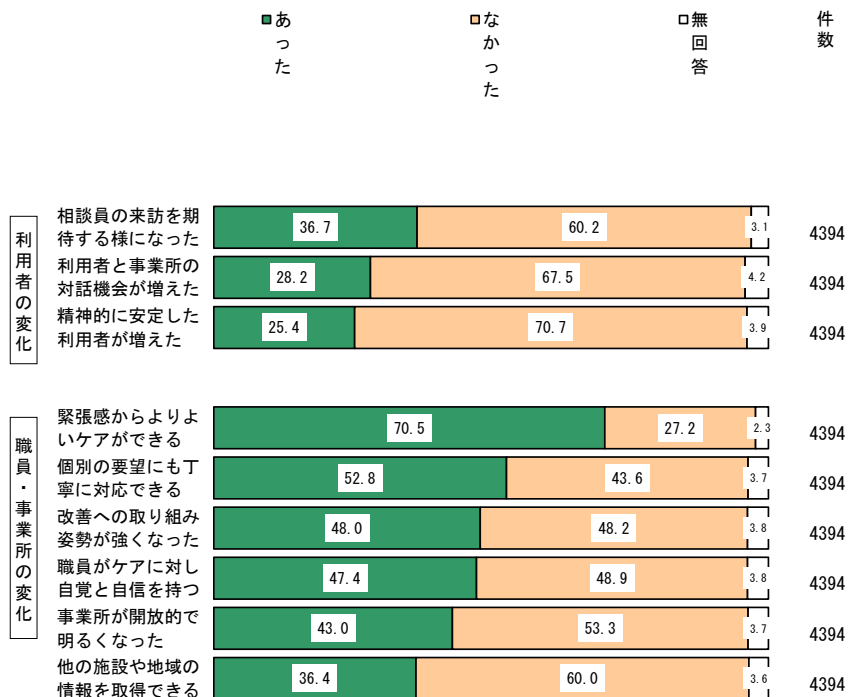
第 I-1-6 図 介護サービス相談員派遣等事業の効果
(「効果がある」の比率) (事務局調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P57 III-1-14 図を参照)

事業の効果があらわれている点は事業所の評価からも示されており、派遣先調査から介護サービス相談員を受け入れたことによる利用者の変化をみると、「相談員の来訪を期待するようになった」と感じる事業所が 4 割弱、「利用者と事業所のコミュニケーション機会が増えた」と「精神的に安定した利用者が増えた」も 3 割弱みられます。介護サービス相談員の受け入れは利用者プラスの影響をもたらすことが少なくないといえます (第 I-1-7 図)。さらに、事業所における実際の変化をみると、「緊張感からよりよいケアができるようになった」という事業所が 7 割、さらに「個別の要望にも丁寧に対応できる」と「改善への取り組み姿勢が強くなった」、「職員がケアに対し自覚と自信を持つようになった」という事業所は 5 割前後、[事業所が開放的で明るくなった] と [他の施設や地域の情報を取得できる] という事業所も 4 割前後みられ、相談員の訪問はサービスの質の向上や職員のスキルアップのみならず、事業所の雰囲気にもプラスの影響をもたらしていることが明らかとなっています。

第 I - 1 - 7 図 相談員を受け入れたことによる変化（派遣先調査）

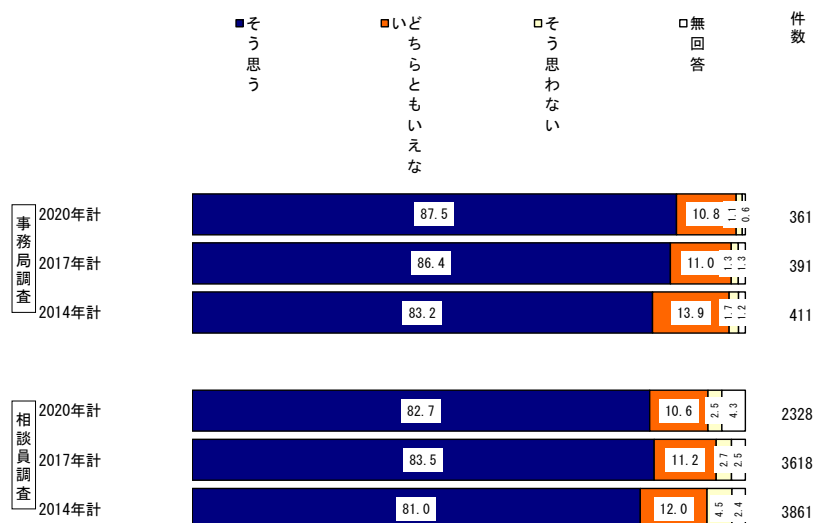


(参照 活動調査 調査報告書 P195 Ⅲ-3-16 図を参照)

②-相談員の訪問は身体拘束・虐待の抑止効果に加えて、好事例の発見にも寄与-

相談員の訪問活動は身体拘束・虐待の抑止効果に対する評価にもあらわれています。事務局調査から回答をみると87.5%の自治体が抑止効果を実感しています(第 I - 1 - 8 図)。さらに相談員調査では82.7%は抑止効果があると評価しており、実際の身体拘束・虐待を相談・観察した経験、さらには改善につながったケースを通して、自治体・相談員ともに訪問による高い抑止効果の実感が得られているといえます。

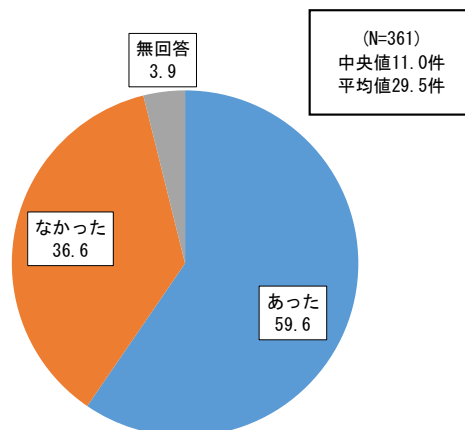
第 I - 1 - 8 図 相談員の訪問が身体拘束・虐待を抑止する役割を果たしていると思うか (事務局・相談員調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P76 Ⅲ-1-19 図、P161 Ⅲ-2-33 図を参照)

こうした相談員の訪問は身体拘束・虐待の抑止にとどまらず、評価すべき点や好事例の発見にも寄与していることがうかがえます。事務局調査から、昨年度における介護サービス相談員からの評価すべき点や好事例の報告の有無をみると、「あった」が 59.6%と 6 割に及んでいます（第 I - 1 - 9 図）。

第 I - 1 - 9 図 介護サービス相談員からの評価すべき点や好事例の報告（事務局調査）



（参照 活動調査 調査報告書P65 III - 1 - 19 表）

以下には評価すべき好事例として観察したことや気づいたことの記入意見を抜粋して掲載しています。

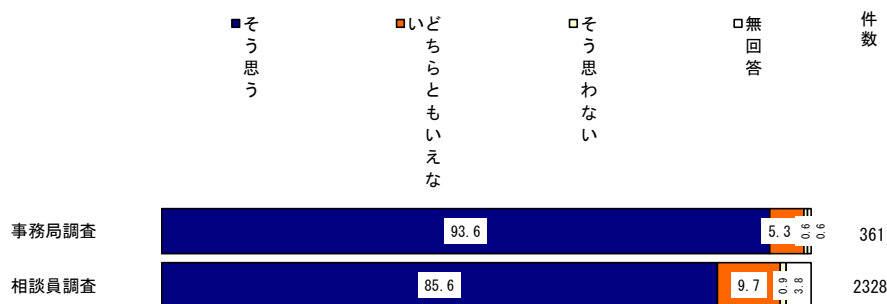
サービス種類	事例の内容
特別養護老人ホーム	マシンを使つてのトレーニングで、個人ごとの評価表があり、本人のこうなりたいと言う希望に沿って数値目標が立てられ、毎回本人がそれを確認しながら取り組んでいました。これまでの結果も記録されているので、向上した点など励みになって、多少辛くとも前向きに頑張る姿が見られています。
認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	認知症状のある利用者がグループホームでの生活に馴染むことが出来ず、1人で部屋に閉じこもり気味であったが、介護職員や地域の学生のボランティア訪問の働きで少しずつレクに参加し、生活に明るさが出てきた。
通所介護(デイサービス)	利用者さんからお話の中で、「食事がおいしい!」という声が非常に多かったので、昼食について見せていただきました。約30cm四方のお弁当箱の中に、彩り豊に、カラフルな食器がいくつも並べられ、主菜、副菜が並べられていました。牛肉の苦手な人、油を控える人、生物ナマモノがダメな人など、個別に配慮されていました。利用開始1年程の方から、長い間利用している方まで、皆さん明るく、食事については満足度が高かったです。

(6) 介護サービス相談員派遣等事業への評価

- ①－9割の自治体、介護サービス相談員が事業によるサービス適正化や質の向上・改善等を実感－
- ②－地域活性化・地域共生の実現への貢献は7割の自治体を実感－

事務局調査から9割強の自治体は事業がサービスの適正化や質の向上、改善につながっていると考えており、多くの自治体において事業の成果が認識されています(第I-1-10図)。さらに、相談員調査によれば相談員自身も9割弱がこのような実感をもっており、多数の相談員がサービスの適正化・質の向上につながっていることを実感しています。

第I-1-10図 介護サービス相談員派遣等事業は、サービスの適正化や質の向上、改善等につながっていると思うか(事務局、相談員調査)

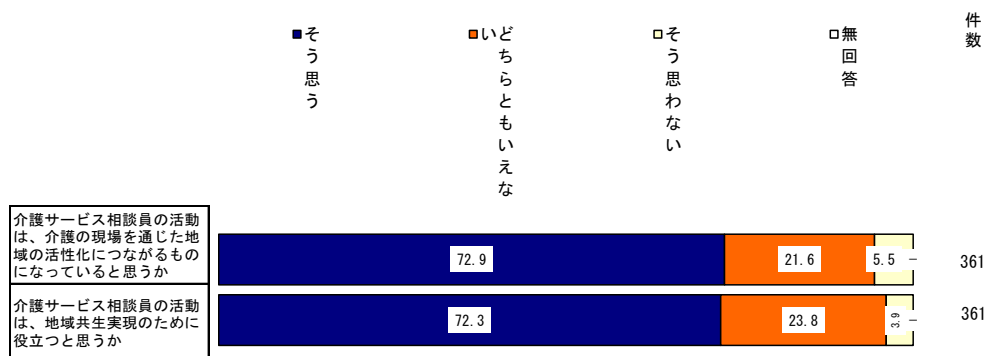


(参照 活動調査 調査報告書P94 III-1-29図、P164 III-2-36図を参照)

また介護サービス相談員の活動は介護現場を通じた地域活性化に加えて、地域共生の実現にも役立っていることも広く認識されています(第I-1-11図)。事務局調査から、利用者とサービス提供者の橋渡し、市民と行政の橋渡しを担う介護サービス相談員の活動は、介護の現場を通じた地域の活性化につながるものになっているかどうか尋ねた結果は<そう思う>が72.9%と多数を占め、多くの自治体が地域活性化につながっていると認識しています。さらに、介護サービス相談員の活動が地域共生実現のために役立つと思うかどうか尋ねた結果をみると<そう思う>が72.3%に及びます。

第I-1-11図

介護サービス相談員の活動の地域活性化や地域共生実現への効果(事務局調査)



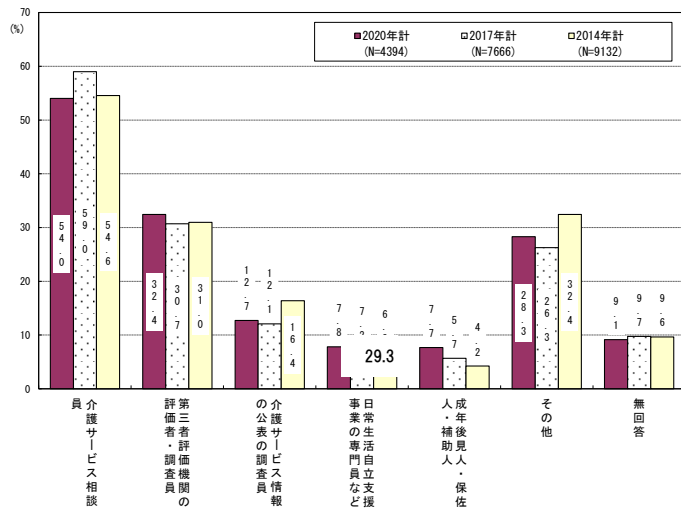
(参照 活動調査 調査報告書P92 III-1-27図、P93 III-1-28図を参照)

(7) ケアの向上につながる助言・提案者

① ケア向上に役立つ助言・提案者で最も多いのは「介護サービス相談員」

派遣先事業所に、利用者の生活の質やケアの向上において役立つ助言・提案者が誰かを尋ねた結果は、「介護サービス相談員」をあげたところが5割半ばに達し、「第三者評価機関の評価者・調査員」(3割)や「介護サービス情報の公表の調査員」(1割)などを大きく上回っています(第I-1-12図)。相談員が問題点の改善のみならず、事業のプラス面をさらに伸ばしていくような役割を持つことも認識されており、相談員の助言がケアの向上につながっていることが示されています。

第I-1-12図 ケアの向上につながる助言・提案者(派遣先調査)



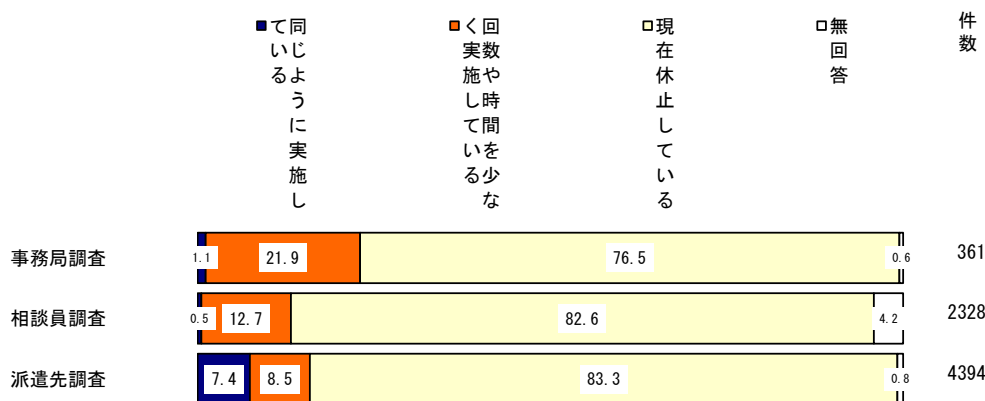
(参照 活動調査 調査報告書 P200 III-3-13表)

(8) コロナ禍の訪問活動の実施状況

② 事務局、相談員、派遣先事業所のいずれも「現在休止」が多数

事務局調査、相談員調査、派遣先調査から、調査時点における介護サービス相談員の訪問活動の実施状況をみると、「現在休止している」はそれぞれ76.5%、82.6%、83.3%と8割前後に及び、多くの自治体で相談員の訪問活動が休止されている状況となっています(第I-1-13図)。

第I-1-13図 介護サービス相談員の訪問活動の実施状況(事務局調査、相談員調査、派遣先調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P95 III-1-30図、P165 III-2-37図、P201 III-3-19図を参照)

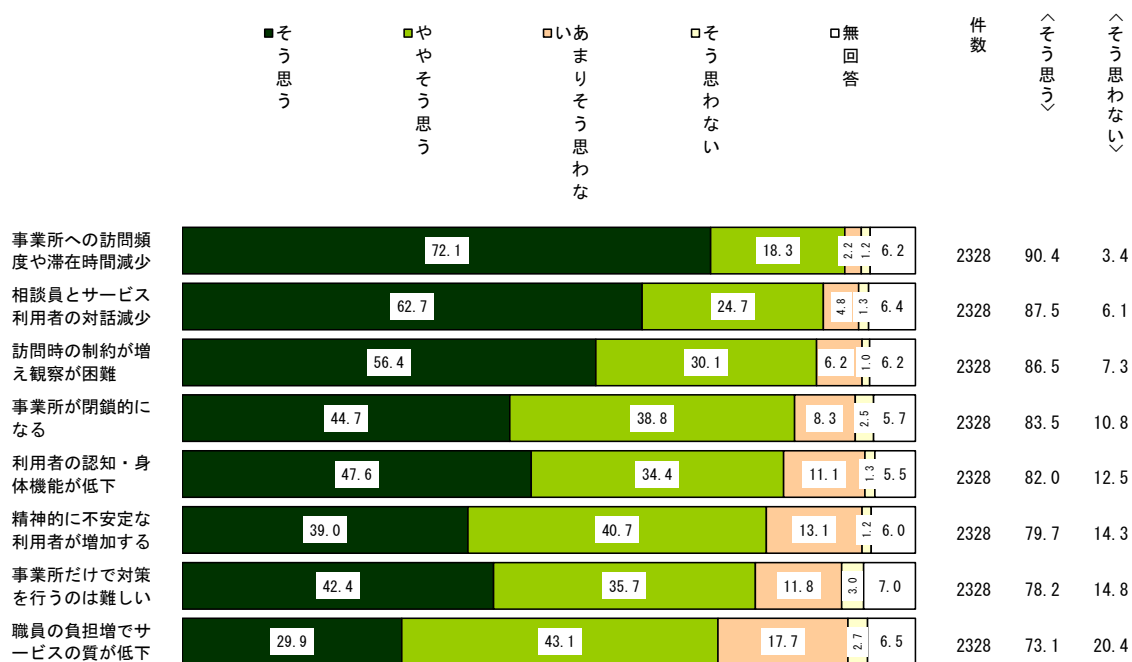
(9) 新型コロナウイルス感染症の影響について

①ー浮き彫りとなるコミュニケーションの減少、職員の負荷増、

利用者のストレス増などのマイナス影響ー

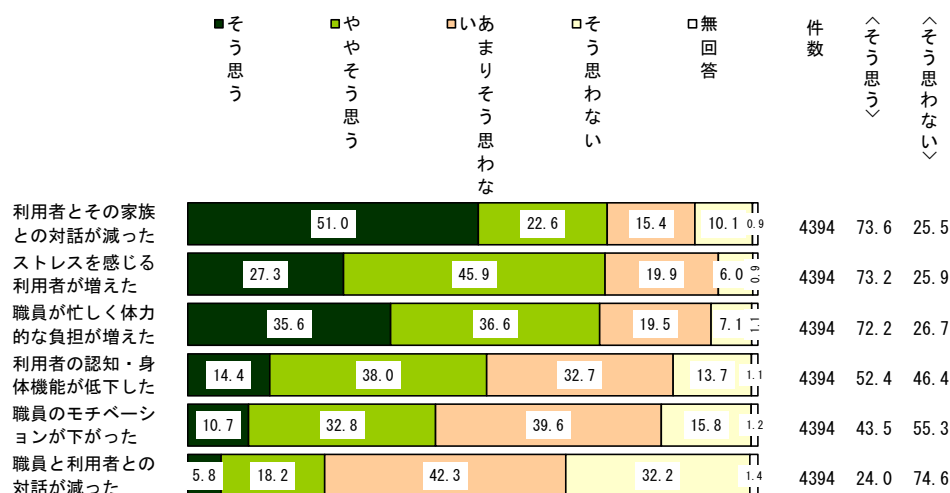
相談員調査から新型コロナウイルス感染症の影響を訪問活動、事業所、利用者の領域について尋ねた結果をみると〈そう思う〉は、「事業所への訪問頻度や滞在時間減少」(90.4%)が9割に達し、「相談員とサービス利用者の対話減少」(87.5%)や「訪問時の制約が増え観察が困難」(86.5%)、「事業所が閉鎖的になる」(83.5%)、「利用者の認知・身体機能が低下」(82.0%)についても8割台に及ぶなど、多くの相談員は、訪問活動の難しさに加えて、サービスの質や利用者の健康状況などに対しても新型コロナウイルス感染症によるマイナスの影響を懸念していることが示されています(第I-1-14図)。さらに、派遣先調査から新型コロナウイルス感染拡大下における事業所や事業所職員、サービス利用者への影響についてみると、[利用者とその家族との会話が減った](73.6%)、[ストレスを感じる利用者が増えた](73.2%)、[職員が忙しく体力的な負担が増えた]が(72.2%)がいずれも7割強が〈そう思う〉としており、全体に対話の減少や職員の負荷の増大、利用者のストレス増や機能低下など、マイナスの影響が大きい実態が浮き彫りになっています(第I-1-15図)。

第I-1-14図 新型コロナウイルス感染拡大症の影響について
(相談員調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P168 III-2-39 図を参照)

第 I - 1 - 15 図 新型コロナウイルス感染症の事業所、職員、利用者への影響 (派遣先調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P208 Ⅲ-3-21 図)

派遣先事業所からは、新型コロナウイルス感染症に関して、施設運営全体、入居者の健康管理、職員・家族への偏見等困っていることなどについて多くの記入がみられました。以下ではその一部を抜粋して紹介いたします。

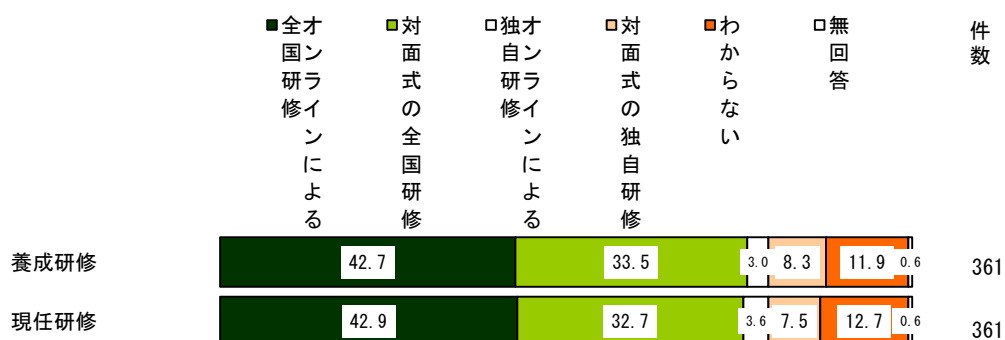
- 清掃消毒業務の徹底など、以前に比べると職員の業務が増大していると感じられる。
デイサービスでは、認知症のご利用者が多いこともあり、新型コロナウイルスの存在やマスク着用の必要性を認識できない方も見られる。場合によっては、マスクを着けて話しかけるなんて失礼だと職員が叱責を受ける場面もみられた。
- ご利用者の方々に、外出自粛、外部の方を招いての行事の自粛など制限の多い生活をお願いし続けることが心苦しいです。施設内で刺激のある生活といっても限界はありますが、知恵を出し合い取り組んでいます。
- 福祉施設の新型コロナウイルスに対する考え方と、世間一般の考え方に温度差があるように思う。緊急事態宣言解除後も、高齢者の関わる介護職は、未だに自粛モードです。感染対策を求められるなか、介護職員は旅行など手放しで喜べません。一方、経済活動の維持も重要でしょう。しかし、職員のストレスも長期化するほど、蓄積されます。人材不足の中、離職につながる事を危惧しています。
- ご家族、ボランティア、相談員など、外部との交流が困難となったことから、第三者的な目が入りにくくなった。
- 通所の利用、施設新規入所の方法など感染対策を講じながら行っているのですが、今までと異なり時間を要しベッドコントロールがスムーズに行えない。
又、感染対策に係る費用が継続的に必要となるので、経営に影響が出てくるものと考えています。
- グループホームとしての外出レクや気分転換の散歩など認知症の方への欠かせないサービスが提供できず、施設内のみでのサービス提供で、入居者様の ADL の低下や夜間の不眠・認知症の進行の進む度合いが早くなったり等々の問題が起きている。

2. 今後に向けた課題と展望

(1) 増加する相談員の負担。オンライン研修の活用で新たな相談員の養成を

- 介護サービス相談員派遣等事業は、事業者、利用者へのプラス効果を、事業を実施している自治体の多くが認識しています。
- 相談員の派遣先事業所数は増加傾向が続き、相談員自身の高齢化も進み、相談員の負担は増加しています。
- サービス利用者の増大や、新型コロナウイルス感染症による新しい生活様式の下での活動など今まで以上に負担が増加することも想定されます。
- 相談員の負担の増大は事務局の相談員の人数に対する意識からも推察でき、事業に対する相談員の人数を<少ない>と感じている自治体が4割弱を占め、前回調査から3ポイント増加しました。
- これら<少ない>とした自治体の7割は相談員のさらなる養成を検討しており、そのうちの2割強は“介護サービス相談員補”の活用も視野に入っています。
- さらに、新型コロナウイルス感染症の影響として、相談員の確保に影響が出ると感じている自治体が半数近くを占めており、今後は人員確保のための検討を進める自治体が一段と増えてくることも推測されます。
- 相談員の養成研修・現任研修への補助と介護サービス相談員補の新設により、介護サービス相談員派遣等事業の新たな段階に入ったともいえます。
- またコロナ禍の影響でオンラインでの全国研修を希望している事務局が養成研修で42.7%、現任研修で42.9%みられ(第I-2-1図)、相談員でもオンライン現任研修希望者は2割強みられます。市町村事務局におけるオンライン環境の早期整備が望まれます。

第I-2-1図 今後希望する全国研修の形態
(事務局調査)



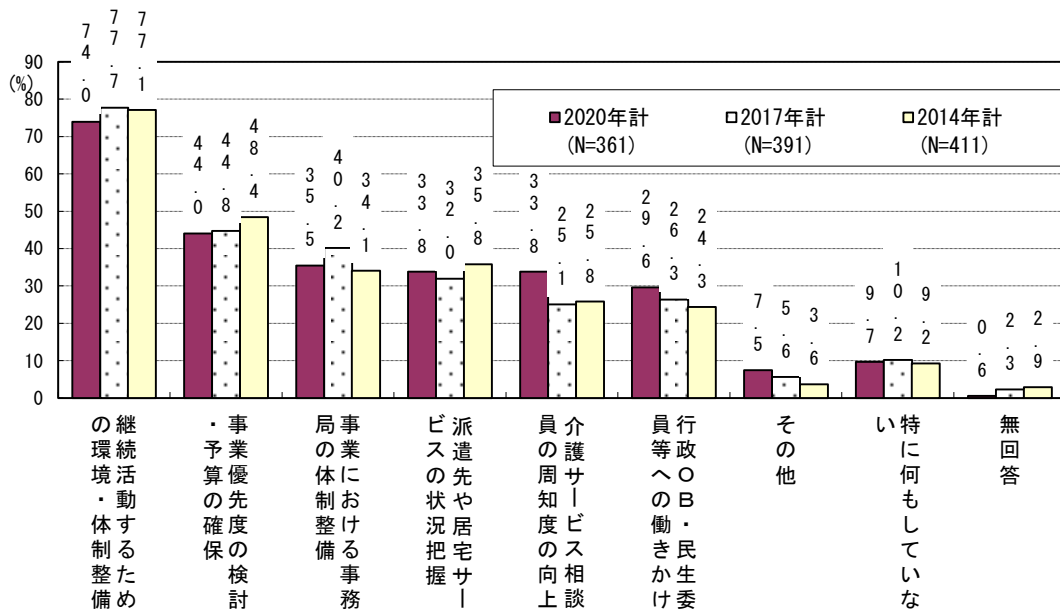
(参照 活動調査 調査報告書 P38 Ⅲ-1-5図、Ⅲ-1-6図)

(2) 継続活動するための環境・体制整備で相談員を確保

適正な相談員数を確保するために「継続活動するための環境・体制整備」が最も重要と考えられていることは2014年から変わっていません(第I-2-2図)。また、「事業優先度の検討・予算の確保」や「事業における事務局の体制整備」を重要とする自治体も多くなっています。さらに「派遣先や居宅サービスの状況把握」や「介護サービス相談員の周知度の向上」も3分の1があげており、このうち周知度向上をあげる自治体は前回から大きく増加しています。

コロナ禍での活動のための環境、体制整備においては、オンライン対応や公募のあり方などの検討が必要になってきます。市民への周知への期待が10ポイント近く高まっていることは見逃せません。本事業の効果や意義と役割等をしっかりと伝えていくことが肝要です。

第I-2-2図 適正な相談員数の確保のために重要なこと
(3つ以内選択、事務局調査)



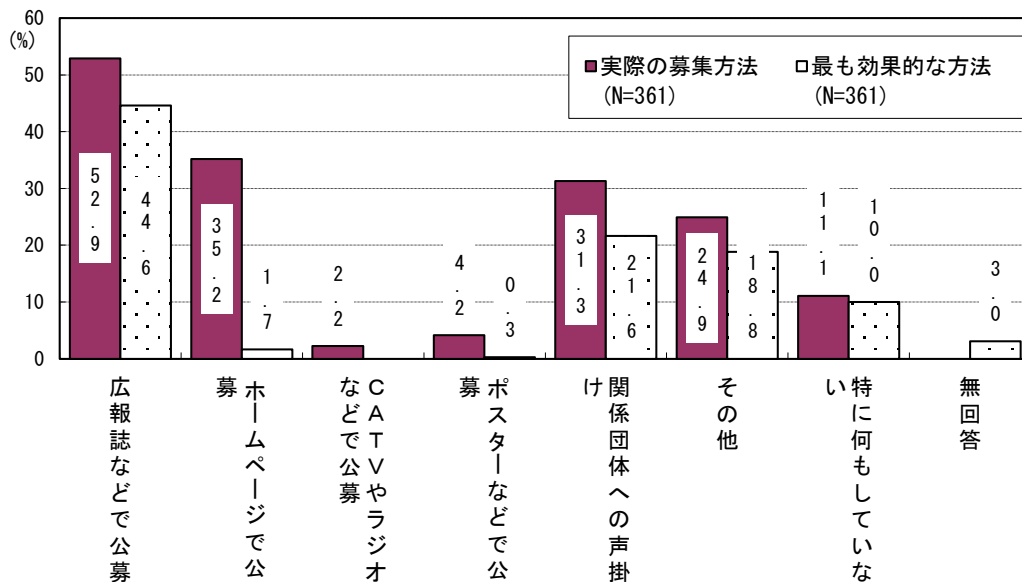
(参照 活動調査 調査報告書 P54 Ⅲ-1-12 表を参照)

(3) 相談員募集で活用が進む「ホームページ」、効果が大きいのは「広報誌」

実際に新任者募集を行っている方法としては「広報誌などで公募」のほか、「ホームページで公募」や「関係団体への声掛け」などが中心です（第Ⅰ－２－３図）。

そして、これら新任募集方法のなかで最も効果のあるものを尋ねた結果は「広報誌」がトップで、これに「関係団体への声掛け」が続きます。このうち「広報誌」は人口の多い自治体、「関係団体への声掛け」は人口の少ない自治体ほど効果を感じており、自治体で適正な募集方法を選ぶ必要があるといえます。なお、多くの自治体で実施している「ホームページで公募」については依然としてその効果はそれほど確認できず、募集でホームページを利用する場合にはさらなる工夫が必要だといえます。

第Ⅰ－２－３図 相談員の新任者募集方法と最も効果的な方法（事務局調査）

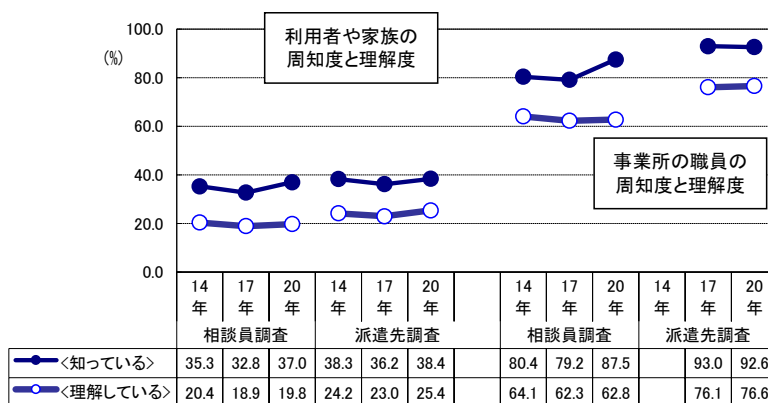


(参照 活動調査 調査報告書 P55 Ⅲ－１－13 表、P56 Ⅲ－１－13 図)

(4) 利用者や家族の相談員の周知度・理解度は低い

ここで、利用者や家族の周知度・理解度についてみると、相談員・派遣先調査とも相談員活動を<知っている>とする割合は3割台、<理解している>は2割前後にとどまります(第I-2-4図)。時系列でも、前回からはほとんどの項目で減少が止まりましたが、依然としてその水準は高いとはいえません。

第I-2-4図 利用者・家族の周知度・理解度と事業所職員の周知度(相談員調査、派遣先調査)



事業所の職員の周知度・理解度は相談員調査、

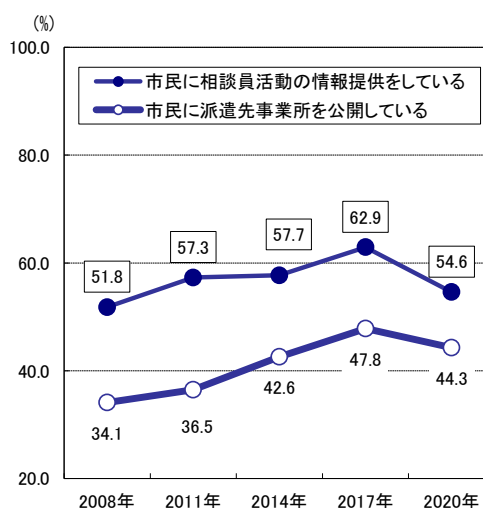
(参照 活動調査 調査報告書 P140 III-2-23 図、P142 III-2-25 図、P181 III-3-5 図、P182 III-3-6 図)

派遣先調査とも<知っている>が8~9割台、<理解している>は6~7割台と利用者を大きく上回りますが、職員全員が役割を理解できているわけではありません。

利用者やその家族で周知度・理解度が向上しないこと背景には、「相談員の受入開始時に説明」しただけで、それ以降は「説明を求められたときに説明」するだけという事業所の多いことが影響しています。今回調査では、「サービス利用開始時に毎回説明」がやや増加していたものの、この比率をさらに高め、利用者とその家族の周知・理解を向上させることは引き続きの大きな課題といえます。そのために職員の理解度もさらに高め、利用者やその家族から尋ねられた際に、職員が相談員の役割をすぐに答えられるようにしておくことも重要です。

また、周知度が向上しないもう一つの理由は市民に対する情報提供が十分でないことがあります。事務局調査でみると情報提供を「している」は半数強にとどまり、前回から8ポイント減少しています(第I-2-5図)。また、相談員派遣先事業所の市民への公表でも「公開している」は4割半ばで、こちらも前回からは減少しています。相談員確保においても、市町村事務局は介護サービス相談員派遣等事業のより一層のPRが必要だといえます。

第I-2-5図 情報公開(事務局調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P81 III-1-21 図、P84 III-1-22 図)

(5) 利用者・家族の周知・理解を高めるために職員の周知・理解を徹底

ここで、介護サービス相談員調査と派遣先調査のそれぞれの結果から、職員の周知度・理解度が利用者・家族の周知度・理解度にどのような影響を及ぼしているのかを確認します。

相談員調査、派遣先調査のいずれにおいても、職員の周知度・理解度が高いほど、利用者・家族の周知度・理解度ともに高いことが示されています(第I-2-1表)。とりわけ、職員が全員知っているというケースでは、相談員調査、派遣先調査ともに利用者・家族の周知度は5割強、理解度も3割台となり、さらに職員が全員理解しているケースでは利用者・家族の周知度は6割台、理解度も5割前後となります。

今回調査で職員の周知度・理解度は向上しており、それと連動して利用者・家族の周知度・理解度もわずかに向上したことが明らかになっています。職員の周知・理解の向上が利用者やその家族の周知・理解を進めることにつながっているといえ、今後も職員の周知・理解をさらに進めていくことが必要だといえます。

第I-2-1表 職員の周知・理解度別の利用者・家族の周知・理解度
(相談員調査、派遣先調査)

	件数	利用者・家族の周知度							利用者・家族の理解度										
		全員知っている	概ね知っている	あまり知らない	全員知らない	わからない	無回答	↑知っている↓	↑知らない↓	全員理解している	概ね理解している	あまり理解していない	全員理解していない	わからない	無回答	↑理解している↓	↑理解していない↓		
相談員調査	総計	2328	5.3	31.7	47.2	3.2	11.0	1.6	37.0	50.4	0.4	19.4	61.9	3.1	13.6	1.5	19.8	65.0	
相談員調査	職員周知度	総計	511	11.9	40.7	33.3	2.3	10.2	1.6	52.6	35.6	1.2	31.3	50.9	2.0	13.9	0.8	32.5	52.8
	概ね知っている	1525	3.3	32.9	51.0	2.0	9.8	1.0	36.3	53.0	0.1	18.0	66.7	2.2	12.3	0.7	18.2	68.9	
	あまり知らない	193	3.1	10.4	62.7	10.9	11.9	1.0	13.5	73.6	0.5	5.2	69.4	11.9	11.9	1.0	5.7	81.3	
	全員知らない	11	...	9.1	36.4	45.5	9.1	...	9.1	81.8	27.3	63.6	9.1	90.9	
	わからない	52	3.8	7.7	32.7	7.7	48.1	...	11.5	40.4	...	3.8	40.4	...	51.9	3.8	3.8	40.4	
	職員理解度	総計	125	12.8	47.2	25.6	2.4	10.4	1.6	60.0	28.0	1.6	44.0	35.2	0.8	17.6	0.8	45.6	36.0
概ね理解している	1336	5.6	38.4	43.0	2.1	10.0	1.0	44.0	45.1	0.4	25.8	59.1	1.3	12.5	0.7	26.3	60.5		
あまり理解していない	678	2.9	20.4	63.3	5.2	6.9	1.3	23.3	68.4	...	5.6	79.2	7.1	7.4	0.7	5.6	86.3		
全員理解していない	11	...	18.2	36.4	36.4	9.1	...	18.2	72.7	...	9.1	45.5	45.5	9.1	90.9		
わからない	146	4.8	14.4	34.9	3.4	41.8	0.7	19.2	38.4	...	4.1	40.4	0.7	52.7	2.1	4.1	41.1		
派遣先調査	総計	4394	3.8	34.6	47.0	3.0	10.9	0.7	38.4	50.0	0.8	24.6	53.8	3.8	16.2	0.8	25.4	57.6	
派遣先調査	職員周知度	総計	1959	8.0	44.3	36.0	2.0	8.9	0.8	52.3	38.1	1.8	34.4	46.5	2.8	13.5	1.0	36.2	49.3
	概ね知っている	2109	0.6	30.1	55.7	2.4	11.0	0.4	30.6	58.0	0.1	18.9	60.6	3.3	16.6	0.5	19.0	63.9	
	あまり知らない	240	...	5.0	68.8	10.8	15.4	...	5.0	79.6	...	2.5	65.0	11.7	20.4	0.4	2.5	76.7	
	全員知らない	20	...	5.0	25.0	70.0	5.0	95.0	25.0	50.0	25.0	75.0	
	わからない	44	...	2.3	11.4	2.3	81.8	2.3	2.3	13.6	...	2.3	6.8	2.3	86.4	2.3	2.3	9.1	
	職員理解度	総計	555	15.3	49.2	25.8	2.5	6.7	0.5	64.5	28.3	5.4	48.5	31.7	1.8	11.7	0.9	53.9	33.5
概ね理解している	2809	2.8	39.8	45.9	1.7	9.2	0.6	42.6	47.6	0.2	27.7	55.1	1.9	14.3	0.7	27.9	57.0		
あまり理解していない	877	0.3	13.1	67.0	6.3	13.0	0.2	13.5	73.3	...	3.4	69.4	9.5	17.1	0.6	3.4	78.9		
全員理解していない	25	...	16.0	28.0	44.0	12.0	...	16.0	72.0	...	4.0	20.0	56.0	20.0	...	4.0	76.0		
わからない	112	1.8	5.4	30.4	3.6	58.0	0.9	7.1	33.9	...	1.8	16.1	4.5	76.8	0.9	1.8	20.5		

(参照 活動調査 調査報告書 P140 Ⅲ-2-23 図、P141 Ⅲ-2-24 図
P178 Ⅲ-3-3 図、P179 Ⅲ-3-4 図)

(6) 利用者やその家族の相談員への周知度・理解度が高いほど、
利用者自身、事業所の雰囲気や職員のケアにもプラスの効果

第I-2-2表は、派遣先調査の結果から利用者やその家族の周知度・理解度と相談員の受け入れ効果との関連をみたものです。

これによると、利用者やその家族の周知度、理解度が高い派遣先事業所ほど、利用者の変化や職員・事業所の変化を感じる傾向が示されています。なかでも“よりよいケア”や“職員の自覚・自信”、“改善への取り組み姿勢強化”といった職員の働きがいを高めつつ、サービスの質を上げることにつながる面は注目されます。

利用者やその家族が知っている、理解しているからこそ訪問の際の雰囲気がよくなり、結果として職員の評価にもつながり、それが職員のケアを向上させていくという好循環が生まれることが推測できます。

さらに、利用者やその家族において事業の理解が進むことで“事業所が開放的で明るく”なり、“利用者や事業所とのコミュニケーション向上”にも寄与することが示されており、コロナ禍で事業所が閉鎖的になり、つながりを保つことが難しい今だからこそ、相談員の役割は重要になってくるといえます。

第I-2-2表 職員の周知・理解度別の相談員受け入れ効果認識
(〈>の比率、派遣先調査)

		利用者の変化			職員・事業所の変化						件数		
		待相 す談 る員 の様 に来 な訪 つを た期	利 用 者 の 増 え た	精 神 的 機 能 の 増 進 の た	利 用 者 と の 業 務 の 関 連 の よ	い 緊 急 な 感 じ が あ る よ	寧 ろ く あ る よ	個 人 別 の 要 求 に あ ら わ ず の あ ら わ ず の あ ら わ ず	自 覚 が あ る よ	職 員 の 自 覚 が あ る よ		明 確 な 開 放 的 な 姿 勢 が あ る よ	事 業 所 の 改 善 が あ る よ
総計		36.7	25.4	28.2	70.5	52.8	47.4	43.0	48.0	36.4	4394		
員利 の用 周者 知や 度家 族の 相 談	全員知っている	49.7	34.9	45.0	72.8	65.7	61.5	55.6	55.6	52.1	169		
	概ね知っている	49.6	35.8	38.9	78.8	63.1	57.9	52.9	59.6	44.1	1519		
	あまり知らない	<u>30.6</u>	<u>19.9</u>	<u>21.5</u>	68.5	48.5	<u>41.6</u>	38.1	<u>42.0</u>	32.3	2066		
	全員知らない	<u>15.2</u>	<u>11.4</u>	<u>17.4</u>	<u>46.2</u>	<u>31.1</u>	<u>34.1</u>	<u>27.3</u>	<u>31.1</u>	<u>21.2</u>	132		
	わからない	<u>22.8</u>	<u>16.5</u>	<u>20.0</u>	<u>58.0</u>	<u>40.1</u>	<u>37.4</u>	<u>32.2</u>	<u>39.5</u>	<u>28.4</u>	479		
員利 の用 理者 解や 度家 族の 相 談	全員理解している	56.8	37.8	48.6	75.7	75.7	73.0	62.2	64.9	59.5	37		
	概ね理解している	55.1	41.1	44.2	81.0	67.9	63.9	59.7	64.3	48.8	1081		
	あまり理解していない	32.8	21.7	23.3	69.9	49.8	42.7	38.6	43.7	33.5	2364		
	全員理解していない	<u>17.0</u>	<u>7.9</u>	<u>11.5</u>	<u>40.0</u>	<u>27.3</u>	<u>26.1</u>	<u>23.0</u>	<u>27.3</u>	<u>20.6</u>	165		
	わからない	<u>24.9</u>	<u>17.0</u>	<u>23.2</u>	<u>63.2</u>	<u>44.7</u>	<u>41.2</u>	<u>35.6</u>	<u>41.9</u>	<u>30.1</u>	711		

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す

(参照 活動調査 調査報告書 P197 III-3-9表)

(7) 利用者やその家族の事業の周知・理解の向上が相談員の活動意欲を高める

利用者やその家族の周知度・理解度が相談員自身の活動にどのような影響を与えているのか、介護サービス相談員調査の結果を第I-2-3表から確認しておきます。

相談員のやりがい感との関係では、派遣先事業所の利用者やその家族の周知度、理解度が高いほどやりがい感が高まっていきます。さらに、悩みの有無についても、周知度・理解度が高いほど悩みのある人が少なくなっており、結果として活動の継続意思についても、周知度、理解度が高くなるにつれて「続けたい」という人が多くなることが明らかになっています。

このように利用者やその家族の周知度、理解度が高いことは、相談員の活動意欲を高めることにもつながり、事業の効果をより一層高めるといえます。もちろん、その背景には職員の周知度・理解度が高いこともあり、利用者やその家族の周知・理解を進めるためにも、職員の周知・理解をさらに向上させていくことが肝要です。

第I-2-3表 利用者やその家族の周知・理解度別の相談員の意識
(相談員調査)

	件数	活動のやりがい感							悩みの有無			活動の継続意思										
		ある	ある	どちら	ふつ	ない	ない	無回答	ある	ない	無回答	続	続	ど	ど	ど	無	へ	へ			
		ある	ある	どちら	ふつ	ない	ない	無回答	ある	ない	無回答	続	続	ど	ど	ど	無	へ	へ			
		ある	ある	どちら	ふつ	ない	ない	無回答	ある	ない	無回答	続	続	ど	ど	ど	無	へ	へ			
総計	2328	33.6	44.9	17.4	2.7	0.1	1.3	78.5	2.7	67.6	29.3	3.2	30.5	37.5	25.4	4.2	1.4	1.0	68.0	5.6		
相 談 員 調 査	利用者・ 家族周知度																					
	全 員 知 っ て い る	123	53.7	31.7	9.8	2.4	...	2.4	85.4	2.4	60.2	38.2	1.6	49.6	28.5	18.7	0.8	0.8	1.6	78.0	1.6	
	概 ね 知 っ て い る	739	38.3	44.7	14.3	1.6	...	1.1	82.9	1.6	65.5	31.8	2.7	32.3	39.5	22.7	3.2	1.6	0.5	71.9	4.9	
	あ ま り 知 ら な い	1098	30.5	47.2	19.0	2.3	0.2	0.8	77.7	2.5	71.2	25.7	3.1	28.6	38.3	26.8	4.5	1.0	0.9	66.8	5.5	
	全 員 知 ら な い	75	33.3	33.3	20.0	12.0	...	1.3	66.7	12.0	70.7	29.3	...	33.3	24.0	32.0	9.3	...	1.3	57.3	9.3	
	わ か ら な い	255	22.7	48.6	22.0	4.3	...	2.4	71.4	4.3	63.5	31.4	5.1	21.6	38.0	30.6	5.5	3.5	0.8	59.6	9.0	
	度 別 利 用 者 ・ 家 族 の 理 解																					
	全 員 理 解 し て い る	9	55.6	33.3	...	11.1	88.9	11.1	44.4	44.4	11.1	66.7	22.2	11.1	88.9	...
	概 ね 理 解 し て い る	452	48.5	40.7	8.0	1.5	...	1.3	89.2	1.5	64.4	33.0	2.7	40.0	36.3	17.7	3.1	1.8	1.1	76.3	4.9	
	あ ま り 理 解 し て い な い	1441	31.3	46.6	18.5	2.4	0.1	1.1	77.9	2.5	69.3	27.9	2.8	29.6	37.8	26.3	4.4	1.2	0.8	67.3	5.6	
全 員 理 解 し て い な い	73	31.5	37.0	19.2	12.3	68.5	12.3	72.6	23.3	4.1	32.9	31.5	26.0	9.6	64.4	9.6		
わ か ら な い	317	22.4	47.9	25.2	3.2	...	1.3	70.3	3.2	65.3	30.9	3.8	19.9	39.7	32.8	4.1	2.5	0.9	59.6	6.6		

(参照 活動調査 調査報告書 P123 III-2-10 図)

(8) 事務局、相談員ともに事業所との関係を強化し、3者協力関係をより高めたい

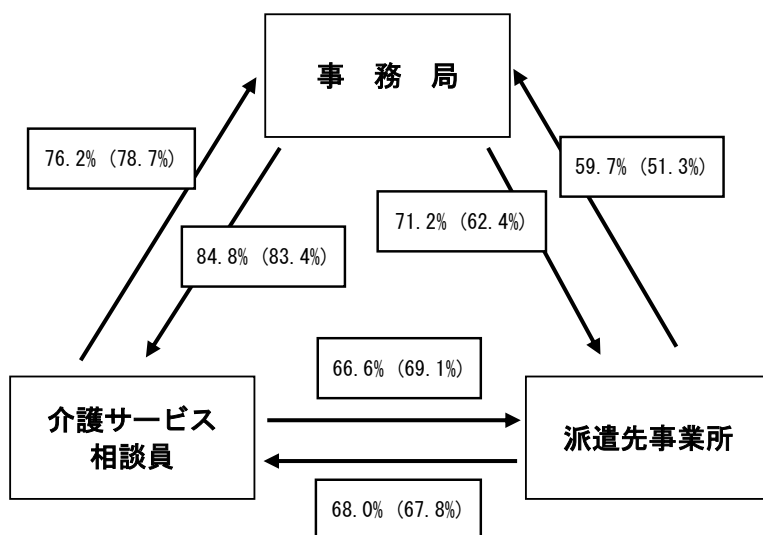
ここで、事務局・相談員・事業所の関係をみていきます。まず、事務局と相談員の関係を<良好である>の割合でみると、相談員→事務局が76.2%、事務局→相談員が84.8%で、この両者の関係はうまくいっているといえます(第I-2-6図)。また、相談員と事業所との関係は、<良好である>が相談員→事業所が66.6%、事業所→相談員が68.0%と相互に7割弱で、事務局と相談員間関係より<良好である>の比率はやや低いものの、認識は一致しているようです。

一方で、事務局と事業所の関係では、事務局→事業所の<良好である>が71.2%であるのに対し、事業所→事務局は59.7%にとどまり、事業所→事務局の<良好である>比率はこれまでで最も高いものの、その関係の見方には温度差があります。

以上の結果から、事務局と相談員については良好な形が保てているものの、相談員と事業所の関係についてはより一層良好な関係を高めていくことが必要で、事務局と事業所の関係については事業所の事務局に対する認識を高めてもらうことが必要だといえます。このような構造はこれまでとも概ね共通した結果ですが、今後は新型コロナウイルス感染症の影響による新しい生活様式下での訪問活動となることも想定されることから、3者関係を密にしておくことが求められます。

第I-2-6図 事務局・相談員・事業所の協力関係
<良好である>の比率

()内は2017年の比率



(参照 活動調査 調査報告書 P89 III-1-24 図、P90 III-1-25 図、
P162 III-2-34 図、P163 III-2-35 図、P190 III-3-11 図、
P192 III-3-13 図)

(9) 職員の周知度・理解度の向上を継続したい

職員の周知度・理解度が事務局、相談員、事業所の3者の関係にどのような影響を与えているのかについて、介護サービス相談員調査と派遣先調査の結果からみると、いずれの調査においても職員の周知度・理解度が高いほど事務局との関係が良好になることが示されています(第I-2-4表)。さらに、職員の周知度・理解度が高いほど介護サービス相談員と派遣先事業所の関係が良好になることも明らかとなっています。

このように職員の周知度・理解度の向上は、事務局も含めた3者の関係にもプラスの影響を与えており、利用者・家族も含めた事業の社会的な周知に加え、事業の円滑な運営にも寄与するといえます。そして、当然のことながら職員が全員知っている、全員理解しているという状況が最も好ましいことから、継続的な周知・理解の向上も求められています。

今回調査では職員の周知度・理解度は向上していますが、これをさらに進め、事業の周知・理解を高め、事業の意義を浸透させていくことが重要といえます。

第I-2-4表 職員の周知・理解度別の3者関係
(相談員調査、派遣先調査)

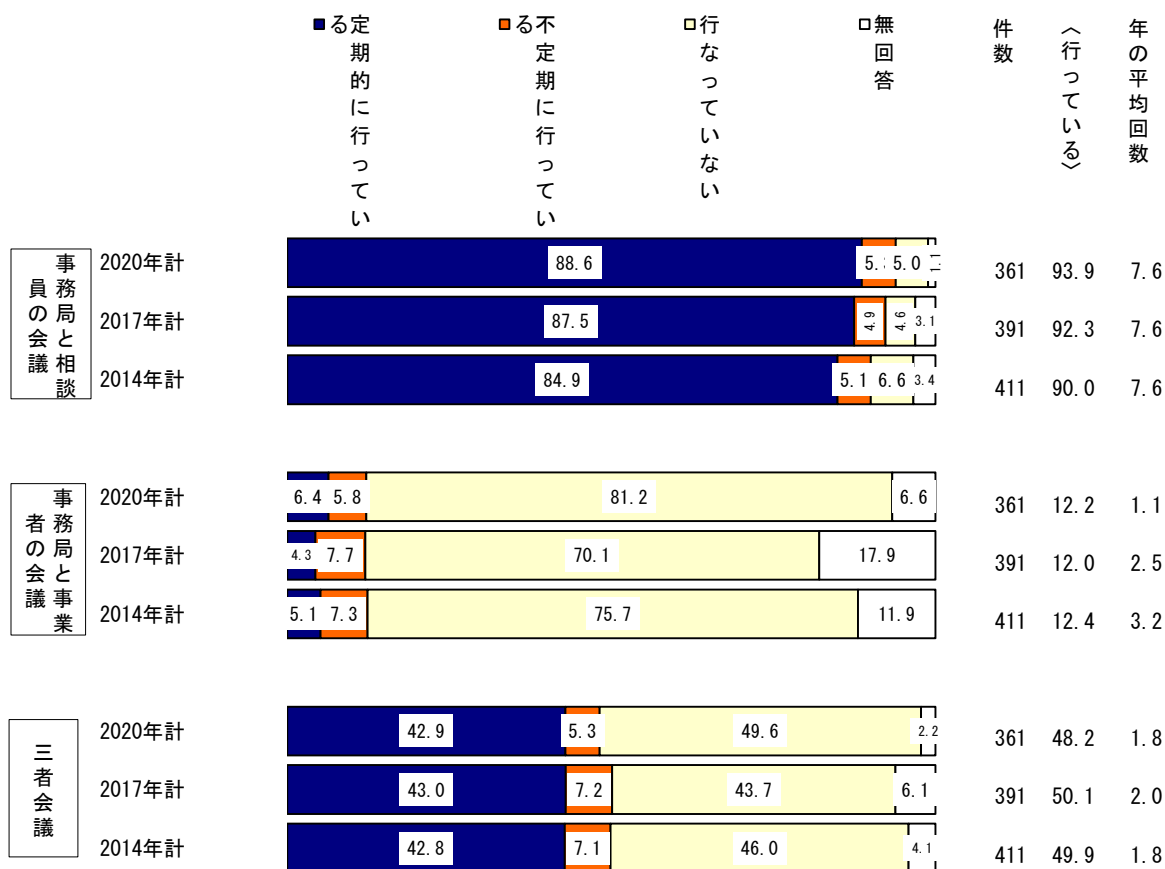
	件数	事務局との良好な関係						相談員との良好な関係						事業所との良好な関係								
		ある	えど ばち あらか と い	ふ つ う	えど ばち なら いか と い	ない	へ ある ▽	へ ない ▽	ある	えど ばち あらか と い	ふ つ う	えど ばち なら いか と い	ない	へ ある ▽	へ ない ▽	ある	えど ばち あらか と い	ふ つ う	えど ばち なら いか と い	ない	へ ある ▽	へ ない ▽
相 談 員 調 査	総計	2328	52.3	24.0	19.3	0.8	0.2	76.2	0.9							29.5	37.1	27.8	1.2	0.2	66.6	1.3
職 員 周 知 度	全員知っている	511	63.2	16.2	14.7	1.0	0.0	79.5	1.0						44.0	30.9	19.2	0.4	0.0	75.0	0.4	
	概ね知っている	1525	50.8	26.4	19.3	0.6	0.0	77.2	0.6						26.9	40.1	28.8	0.9	0.0	67.0	0.9	
	あまり知らない	193	44.6	22.8	27.5	1.6	0.5	67.4	2.1						19.2	33.2	39.9	4.1	0.5	52.3	4.7	
	全員知らない	11	36.4	27.3	36.4	0.0	0.0	63.6	0.0						18.2	18.2	63.6	0.0	0.0	36.4	0.0	
	わからない	52	32.7	28.8	30.8	1.9	3.8	61.5	5.8						15.4	34.6	38.5	3.8	3.8	50.0	7.7	
職 員 理 解 度	全員理解している	125	76.0	11.2	9.6	0.0	0.0	87.2	0.0						65.6	19.2	12.0	0.8	0.0	84.8	0.8	
	概ね理解している	1336	54.7	24.1	16.9	0.5	0.0	78.8	0.5						32.5	40.2	22.6	0.4	0.0	72.7	0.4	
	あまり理解していない	678	46.2	26.1	23.9	1.5	0.1	72.3	1.6						20.2	35.4	38.8	2.7	0.1	55.6	2.8	
	全員理解していない	11	45.5	36.4	18.2	0.0	0.0	81.8	0.0						18.2	45.5	36.4	0.0	0.0	63.6	0.0	
	わからない	146	41.8	23.3	30.1	0.7	2.1	65.1	2.7						18.5	34.2	40.4	2.1	1.4	52.7	3.4	
派 遣 先 調 査	総計	4394	39.7	20.0	36.5	1.6	1.0	59.7	2.6	45.0	23.0	28.5	1.4	0.7	68.0	2.2						
職 員 周 知 度	全員知っている	1959	45.9	18.5	32.3	1.5	0.6	64.4	2.1	52.3	21.2	23.5	1.3	0.5	73.5	1.7						
	概ね知っている	2109	36.9	22.0	38.2	1.3	0.7	58.9	1.9	41.8	25.6	30.2	1.3	0.1	67.3	1.5						
	あまり知らない	240	17.9	17.9	54.6	5.0	4.2	35.8	9.2	21.7	17.9	52.9	3.3	2.9	39.6	6.3						
	全員知らない	20	30.0	20.0	25.0	5.0	15.0	50.0	20.0	20.0	15.0	25.0	5.0	25.0	35.0	30.0						
	わからない	44	20.5	11.4	45.5	0.0	15.9	31.8	15.9	22.7	13.6	38.6	2.3	15.9	36.4	18.2						
職 員 理 解 度	全員理解している	555	55.9	16.0	24.9	1.3	0.7	71.9	2.0	64.5	15.9	16.9	1.4	0.4	80.4	1.8						
	概ね理解している	2809	42.2	21.3	33.8	1.1	0.5	63.5	1.6	47.7	24.9	25.2	0.6	0.3	72.7	0.9						
	あまり理解していない	877	25.2	19.5	49.9	3.1	1.4	44.7	4.4	28.7	22.6	43.0	3.8	0.8	51.3	4.6						
	全員理解していない	25	20.0	4.0	40.0	4.0	28.0	24.0	32.0	16.0	4.0	40.0	4.0	28.0	20.0	32.0						
	わからない	112	13.4	17.0	56.3	2.7	7.1	30.4	9.8	15.2	18.8	53.6	2.7	6.3	33.9	8.9						

(10) 協力関係の中、相談員が発見した好事例の共有化を進めたい

協力関係を高める要素の一つとして会議の実施状況を事務局に尋ねた結果をみると、事務局と相談員では9割以上の自治体で定期的な会議が行われているのに対し、事務局と事業所との会議は相談員も含めた三者会議や不定期のものを入れても5割程度にとどまり、2014年以降は大きく変わっていません(第I-2-7図)。事務局と事業所の間で、直接コミュニケーションをとる機会が少ないことも協力関係を高めきれない原因の一つであると考えられるため、三者会議の活用を進めるなどの取り組みが重要であると考えられます。

なお、相談員は相談を受けたり観察する中で、改善すべき点のみならず多くの評価すべき好事例を発見しており、この点を訪問先の事業者には通知しているケースの少なくないことが調査から確認されています。ただし、他の事業所の好事例を地域で共有化できているかどうかという点では、事業所から「他の事業所のよい例を教えて欲しい」との声が聞かれる現状を考えると、まだ十分とはいえない段階にあると思われます。これらの好事例の共有化のためにも、事務局・相談員・事業所の関係を強化し、会議などを通じて情報をさらに共有化できる体制整備を進めていくことも今後の課題でもあります。

第I-2-7図 会議の現状(事務局調査)



(参照 活動調査 調査報告書 P85~87 III-1-35表、III-1-36表、III-1-37表)

なお、介護サービス相談員、事務局から伝えられた良い点や評価できる点については、下記に一部の意見を抜粋して掲載します。

- 入居されている方、利用されている方だけでなく、面会に来ているご家族の話を傾聴してくれた。ご家族様が感謝されていました。
- 施設内での職員体制変更に伴い、重度・軽度の利用者共にサービスの質の高低差がだいぶなくなったことを、一年を通して報告。訪問の度に評価されたことが次へのステップに繋がった。
- ホール、食堂等の壁飾りは入居者の手作りということで素晴らしい、施設の雰囲気明るくよくできている。脳トレプリントはそれぞれの入居者様に応じて工夫されている。ホールにてのレクリエーションでは入居者さんが皆明るく、スタッフの声掛けも大きく一人一人に接している。Etc
- レクリエーションに対する工夫…当施設は、認知症棟と一般棟での支援を行っていますが、個々の状態に合わせた対応を行っていると評価をいただいています。
施設衛生環境について…当施設は、開設 17 年を迎えていますが、施設内の清潔や匂い等（17 年を感じさせない環境が整っていると）への対応が行き届いていると評価をいただいています。
- 職員間ミーティングの場において、職員が積極的に参加し、入居者のことを考えて支援を行おうとしているところ。
- ホーム内での壁紙や利用者様が、様子が変わった事などいち早く見つけて下さり、私達スタッフも好印象を持ってもらったら嬉しいので、それなりに努力し、向上心がでる。
- 入居者からの声の中で、ケアの内容をほめていただいたり、入居者の暮らしぶりを見ていただく中で、表情がとても穏やかと伝えていただく事は多かったです。
- 職員の表情であったり、挨拶、言葉遣いなど外部目線から話していただいた。また、相談を受けた入居者から普段は遠慮している内容の希望が聞けた。
- 利用者と職員と一緒にレクリエーションをされており、大変盛り上がり、良い雰囲気が感じられた。 家族より施設に慣れ手厚い介護が受けられて感謝している。足浴が気持ちが良い。水分補給時の声掛けがしっかりできている。対象者の状況に応じて工夫されている等。
- 入居者 3~4 人と面談していただいているが、みなさん「ここはとても良いところです」「職員さんも良いし、食事もおいしい」と言っていますということや、「ここに来て元気になりました」などと利用者さんが言っていますと毎回、相談員の方からは褒めていただいています。また、これからもがんばってくださいといただいています。
- 利用者の機能の衰えがあまり見られなく、いつも快活である。
- 就労継続支援施設が併設されており連携していることの評価。施設の運営方針、食事の方式等々。
- 地域交流ができている（カフェやボランティア受け入れ）。利用者様が明るい（よくお話ししてくださる）。など

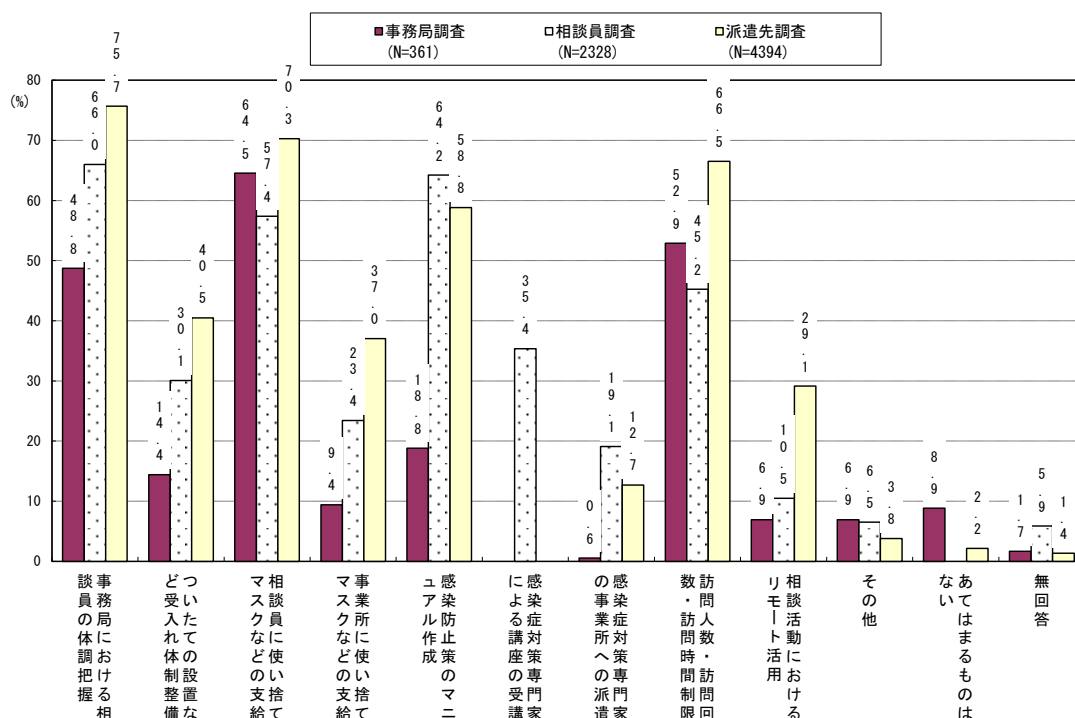
(11) コロナ禍での相談員の新しい活動の模索

新型コロナウイルス感染症による影響は相談員の訪問活動にも多大な影響を及ぼしました。相談員が訪問できない中、事業所においては新型コロナウイルスによる様々な影響が出始めています。派遣先調査からは職員の負担増や利用者の不安増、事業所運営への不安などが、設問だけでなく記入意見からも確認され、相談員もそのような事業所の状況を憂慮していることが示されています。

実際、調査時点では訪問を中止している自治体は8割を占め、受け入れを中止している派遣先事業所も多くなっています。また、今後についても影響があるとした自治体が8割を占めて多くなっています。それでも事業をやめるといよりは、「これまでと同じく来てもらいたい」、あるいは「工夫して相談員活動を続けて欲しい」という声が派遣先事業所からあがっており、本事業の果たす役割の大きいことが示されています。

今後の訪問活動のために必要な具体的な方策について、3調査いずれも10項目からすべてあげてもらった結果をみると、上位には「相談員に使い捨てマスクなどの支給」や「訪問人数・訪問回数・訪問時間制限」、「事務局における相談員の体調把握」があがるのが共通しています（第I-2-8図）ただし、「ついでに設置など受入体制整備」や「事業所に使い捨てマスクなどの支給」、「感染防止策のマニュアル作成」は事務局で少なくなっている他、「相談活動におけるリモート活用」も事務局で最も少なくなっています。事務局、相談員、事業所との認識の差が大きい点は見逃せず、今後はこの差を埋めていく必要があるといえます。なお、リモートの現状を尋ねた結果からは、今後については2割弱の事務局が実施を検討しており、リモートを使った相談活動のあり方も模索していく必要があります。

第I-2-8図 訪問や相談活動を行う上での対応



(参照 活動調査 調査報告書 P102 Ⅲ-1-42 表、P167 Ⅲ-2-20 表、P207 Ⅲ-3-14 表)

3. 介護サービス相談員派遣等事業実態調査

介護サービス相談員派遣等事業実態調査

I. 調査の目的

介護サービス相談員派遣等事業の全国的な実施状況の把握を目的として、平成 15 年度より実施している。事業実施市町村（広域連合等含む）の事務局を対象に、調査。介護サービス相談員数、受入施設・事業者数、派遣頻度、事業開始年度などの基礎データを収集し、市町村ごとの実施状況をまとめる。また、都道府県ごとの事業実施率から全国的な事業実施状況を明確にする。

II. 調査実施の概要

1. 令和 2 年度の調査対象

令和 2 年度調査対象は介護サービス相談員派遣等事業実施 467 市町村事務局（神奈川県横浜市は行政区 18 区、広域組合等は 1 で数える）である。

2. 調査時期（専用 Web サイトにおける市町村入力・登録期間）

2021 年 1 月 20 日（水）～2021 年 2 月 19 日（金）

3. 調査方法

専用 Web サイト「実態調査 入力・登録」（ログイン情報（ID・PW）が必要）より、市町村事務局ごとに入力（データ登録）

4. 集計結果について

回答結果を基に事業実施市町村の介護サービス相談員数や派遣受け入れ事業所の状況を介護サービス相談・地域づくり連絡会のホームページ「実施市町村・受入れ事業者のご紹介」に掲載する。

III. 事業実施について

令和2年度の調査対象とした467市町村事務局の回答結果は次のとおり。
 (神奈川県横浜市は行政区18で数える)

- 令和二年度実態調査回答事務局数 373
 - 市町村 357
 - 横浜行政区 0
 - 広域組合 16
- 令和二年度以降に事業実施を予定している市町村 2
- 事業を実施していない市町村 18
- 令和二年度実態調査に未回答の市区町村及び広域連合 94

市町村事務局の事業実施状況

事業実施市町村数 389 (広域組合構成市町村53を含む、横浜市1)
 事業実施保険者 353 (広域組合等1、横浜市1)

(広域組合等16の構成市町村)

	広域組合等名称	構成数	構成市町村一覧
1	一関地区広域行政組合	2	一関市 平泉町
2	砺波地方介護保険組合	3	砺波市 小矢部市 南砺市
3	中新川広域行政事務組合	3	上市町 立山町 舟橋村
4	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合	3	黒部市 入善町 朝日町
5	上田地域広域連合	4	上田市 東御市 青木村 長和町
6	北アルプス広域連合	5	大町市 池田町 松川村 白馬村 小谷村
7	もとす広域連合	3	瑞穂市 本巢市 北方町
8	安八郡広域連合	3	安八町 神戸町 輪之内町
9	揖斐広域連合	1	揖斐川町
10	鈴鹿亀山地区広域連合	2	亀山市 鈴鹿市
11	くすのき広域連合	3	守口市 門真市 四条畷市
12	浜田地区広域行政組合	2	浜田市 江津市 大町町 江北町 白石町 太良町
13	杵藤地区広域市町村圏組合	7	武雄市 鹿島市 嬉野市 神埼市 吉野ヶ里町
14	佐賀中部広域連合	5	佐賀市 多久市 小城市 上峰町
15	鳥栖地区広域市町村圏組合	4	基山町 鳥栖市 みやき町
16	島原地域広域市町村圏組合	3	島原市 雲仙市 南島原市
	合計	53	

①都道府県別事業実施状況及び介護保険施設での派遣受け入れ状況

都道府県 No.	都道府県名	介護サービス相談員数	事業実施市町村数	都道府県内全市町村数	実施率 (%)	【介護老人福祉施設】		【介護老人保健施設】		【介護療養型医療施設】		【介護医療院】		広域・組合等あり
						派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	派遣受入施設数	施設数	
1	北海道	41	11	179	6	13	375	11	197	1	39	0	4	
2	青森県	7	1	40	3	9	97	8	62	0	14	1	1	
3	岩手県	10	5	33	15	31	121	17	68	0	13	0	2	○
4	宮城県	15	2	35	6	14	161	6	94	0	6	0	2	
5	秋田県	10	2	25	8	20	123	4	58	0	3	0	2	
6	山形県	57	7	35	20	31	104	14	47	0	5	0	5	
7	福島県	98	9	59	15	69	159	39	90	0	10	0	5	
8	茨城県	51	9	44	20	85	258	45	142	0	14	0	6	
9	栃木県	43	4	25	16	16	140	5	66	1	6	0	2	
10	群馬県	49	5	35	14	29	177	14	101	1	7	0	5	
11	埼玉県	186	18	63	29	143	432	51	179	2	10	0	15	
12	千葉県	261	24	54	44	184	400	86	169	0	15	1	18	
13	東京都	256	12	62	19	114	553	36	211	3	44	3	8	
14	神奈川県	417	20	33	61	269	427	104	197	0	16	0	9	
15	新潟県	42	4	30	13	76	210	38	110	0	17	2	3	
16	富山県	90	14	15	93	73	85	41	47	0	15	4	4	○
17	石川県	64	3	19	16	33	77	12	46	1	9	0	1	
18	福井県	31	7	17	41	34	70	8	36	3	10	2	5	
19	山梨県	9	3	27	11	16	59	3	32	0	3	0	2	
20	長野県	135	23	77	30	89	167	61	98	1	25	2	9	○
21	岐阜県	105	16	42	38	71	141	35	81	2	17	1	7	○
22	静岡県	105	15	35	43	66	258	34	129	2	13	3	10	
23	愛知県	111	16	54	30	54	283	34	194	3	18	5	12	
24	三重県	51	6	29	21	38	160	13	77	0	11	0	5	○
25	滋賀県	87	8	19	42	54	90	26	34	2	3	1	6	
26	京都府	121	13	26	50	50	159	17	76	0	17	0	9	
27	大阪府	258	25	43	58	114	434	57	229	0	21	0	15	○
28	兵庫県	170	11	41	27	74	348	32	178	0	15	0	7	
29	奈良県	11	2	39	5	4	113	1	56	0	3	0	1	
30	和歌山県	0	0	30	0	0	92	0	42	0	12	0	0	
31	鳥取県	15	2	19	11	15	44	12	54	0	4	2	2	
32	島根県	60	8	19	42	34	93	13	37	0	8	3	6	○
33	岡山県	47	6	27	22	20	154	15	85	0	13	0	5	
34	広島県	26	4	23	17	85	188	52	113	0	41	4	4	
35	山口県	28	4	19	21	23	106	19	66	1	18	3	3	
36	徳島県	25	2	24	8	7	66	7	52	0	27	5	2	
37	香川県	32	4	17	24	17	89	12	52	0	14	0	3	
38	愛媛県	165	12	20	60	42	106	27	69	2	23	2	6	
39	高知県	5	1	34	3	1	59	1	32	0	34	2	1	
40	福岡県	156	10	60	17	87	331	35	180	6	56	5	7	
41	佐賀県	43	18	20	90	30	58	18	41	0	14	0	4	○
42	長崎県	64	7	21	33	24	120	13	64	0	33	1	4	○
43	熊本県	42	6	45	13	15	138	6	97	0	49	0	3	
44	大分県	17	1	18	6	20	85	20	71	0	29	0	1	
45	宮崎県	10	3	26	12	9	96	4	45	0	27	0	1	
46	鹿児島県	23	6	43	14	12	166	5	90	0	23	1	3	
47	沖縄県	0	0	41	0	0	62	0	43	0	9	0	0	
計		3,649	389	1,741	22	2,314	8,234	1,111	4,337	31	833	53	235	

1. 神奈川県横浜市は1と数える。行政区(18)は含まない。

2. 岩手県、富山県、長野県、岐阜県、三重県、大阪府、鳥取県、島根県、佐賀県、長崎県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業実施市町村に含む。

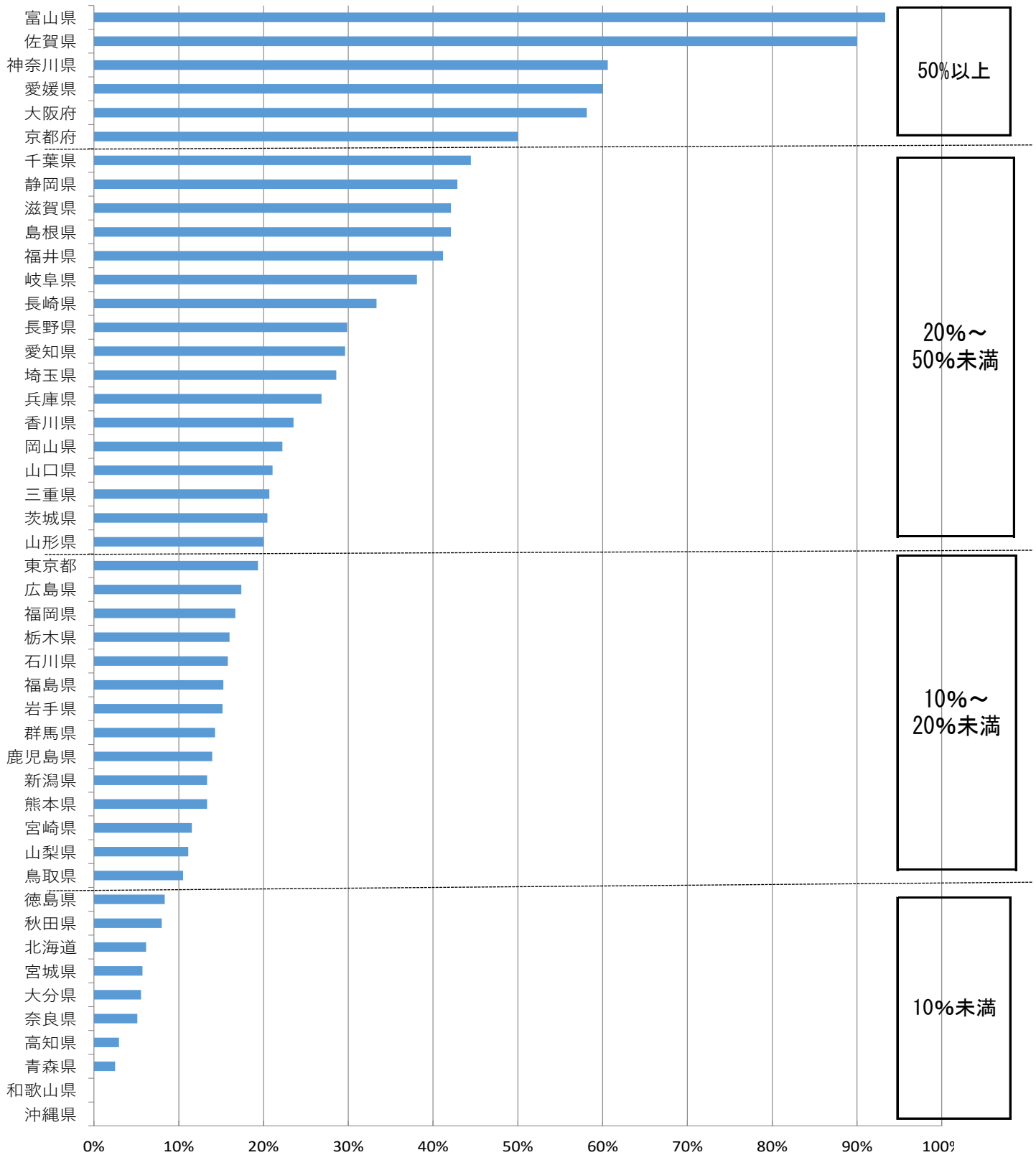
* 介護サービス相談員数、事業実施率、事業実施市町村数、派遣受入施設数は「令和2年度介護サービス相談員派遣等事業実態調査」による

* 都道府県ごとの施設数(介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院)は令和元年度「介護サービス施設、事業所調査」(厚生労働省)による

②都道府県別事業実施率

都道府県ごとの事業実施率で地域としての取り組み状況を把握した。

実施率 50%以上は、富山県、佐賀県、神奈川県、愛媛県、大阪府、京都府の6府県。事業取組の差異は依然大きい状態である。



1. 神奈川県横浜市は1と数える。行政区（18）は含まない。

2. 岩手県、富山県、長野県、岐阜県、三重県、大阪府、鳥取県、島根県、佐賀県、長崎県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業実施市町村に含む。

③介護サービス相談員数（活動人数）、受入施設・事業所数

令和2年度での介護サービス相談員の人数（活動人数）は3,649人である。また介護サービス相談員派遣受入について、下記のサービスを対象に集計した。

受入事業所総数	:	16,726	カ所
・介護給付サービス	:	12,214	カ所
・介護予防給付サービス	:	4,072	カ所
・総合事業サービス	:	187	カ所
・介護保険サービスの対象外の住まい	:	253	カ所

介護給付サービス

サービスの種類		受入事業所 数合計	市町村内 事業所総数(※)	
施設サービス	介護老人福祉施設	2,314	3,222	
	介護老人保健施設	1,111	1,686	
	介護療養型医療施設	31	217	
	介護医療院	53	174	
訪問サービス	訪問介護	28	13,446	
	訪問入浴介護	5	680	
	訪問看護	8	15,322	
	訪問リハビリテーション	3	10,153	
	居宅療養管理指導	2	33,330	
	通所サービス	通所介護	1,776	9,861
		通所リハビリテーション	463	7,051
	短期入所 サービス	短期入所生活介護	799	4,341
		短期入所療養介護	307	1,742
	特定施設 入居者生活介護	軽費老人ホーム	64	265
養護老人ホーム		38	197	
有料老人ホーム		414	1,908	
サービス付き高齢者向け住宅		108	2,408	
居宅介護支援		278	13,877	
地域密着型 サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	5	448	
	夜間対応型訪問介護	2	89	
	認知症対応型通所介護	343	1,482	
	小規模多機能型居宅介護	742	2,310	
	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	2,648	5,893	
	地域密着型 特定施設 入居者生活介護	地域密着型・軽費老人ホーム	10	31
		地域密着型・養護老人ホーム	6	6
		地域密着型・有料老人ホーム	60	131
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		538	942
	看護小規模多機能型居宅介護（複合サービス）		58	308
合計		12,214	131,520	

予防給付サービス

サービスの種類		受入事業所 数合計	市町村内 事業所総数(※)	
	訪問サービス	介護予防訪問入浴介護	1	646
		介護予防訪問看護	4	14,354
		介護予防訪問リハビリテーション	3	9,719
		介護予防居宅療養管理指導	2	30,601
	通所サービス	介護予防通所リハビリテーション	383	6,978
	短期入所 サービス	介護予防短期入所生活介護	659	3,957
		介護予防短期入所療養介護	271	1,620
		介護予防特定施設入居者生活介護	324	1,825
		介護予防支援	26	1,829
	地域密着型 介護予防サービス	介護予防小規模多機能型居宅介護	454	1,917
介護予防認知症対応型通所介護		228	1,360	
介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)		1,717	4,869	
合計		4,072	79,675	

総合事業サービス

サービスの種類		受入事業所 数合計	市町村内 事業所総数(※)
介護予防・生活支援事業	訪問型サービス	10	11,597
	通所型サービス	177	14,738
合計		187	26,335

介護保険サービスの対象外の住まい

サービスの種類		受入事業所 数合計	市町村内 事業所総数(※)
サービス付き高齢者向け住宅		108	2,408
有料老人ホーム(特定施設外)		116	3,248
その他(特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム等)		29	623
合計		253	6,279

④派遣状況（各サービスの派遣率）

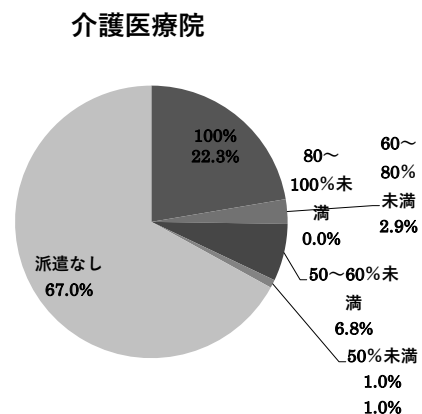
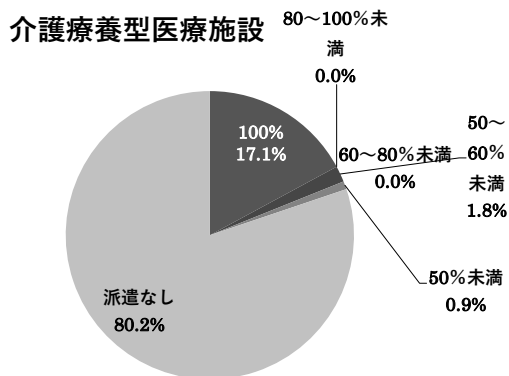
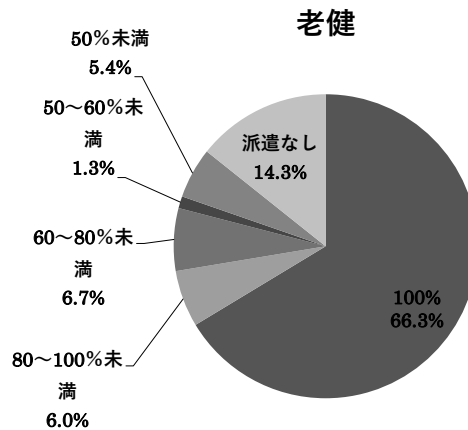
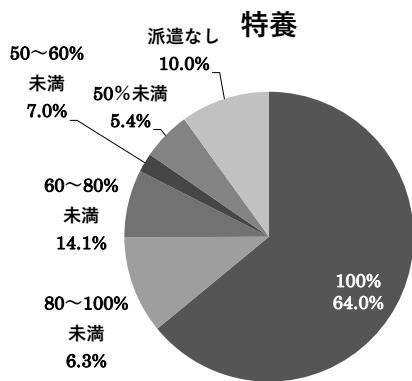
事業実施市町村事務局 353 についてサービス別介護サービス相談員派遣率を算出し、派遣率ごとの市町村事務局数から全体の派遣状況をだした。

- ・ 派遣率（％）
- ・ 「施設数 0」は対象サービス事業所なしと回答した市町村事務局数

○介護給付サービスにおける派遣状況

- ・ 施設サービス

派遣率	特養		老健		介護療養型医療施設		介護医療院	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	212	64.0	209	66.3	19	17.1	23	22.3
80～100%未満	36	10.9	19	6.0	0	0.0	0	0.0
60～80%未満	25	7.6	21	6.7	0	0.0	3	2.9
50～60%未満	7	2.1	4	1.3	2	1.8	7	6.8
50%未満	18	5.4	17	5.4	1	0.9	1	1.0
派遣なし	33	10.0	45	14.3	89	80.2	69	67.0
小計	331	100	315	100	111	100	103	100
施設数0、調査中等	22		38		242		250	
合計	353		353		353		353	

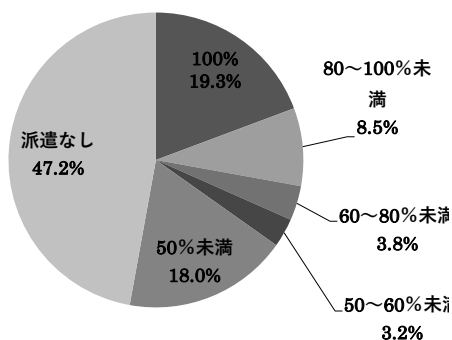


全体の派遣率は、介護老人福祉施設が 71.8% (2,314/3,222)、介護老人保健施設が 65.9% (1,111/1,686)、介護療養型医療施設が 14.3% (31/217)、介護医療院が 30.5% (53/174)

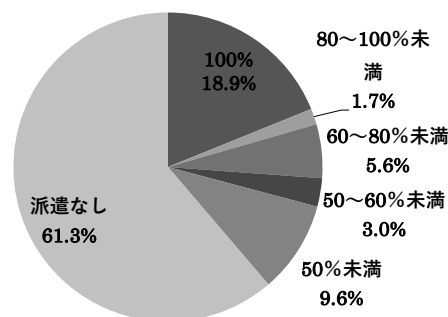
・ 居宅サービス

派遣率	通所サービス				短期入所サービス			
	デイサービス		デイケア		短期入所生活介護		短期入所療養介護	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	61	19.3	57	18.9	63	20.9	56	20.4
80～100%未満	27	8.5	5	1.7	18	6.0	7	2.6
60～80%未満	12	3.8	17	5.6	16	5.3	11	4.0
50～60%未満	10	3.2	9	3.0	5	1.7	9	3.3
50%未満	57	18.0	29	9.6	22	7.3	4	1.5
派遣なし	149	47.2	185	61.3	177	58.8	187	68.2
小計	316	100	302	100	301	100	274	100
施設数0、調査中等	37		51		52		79	
合計	353		353		353		353	

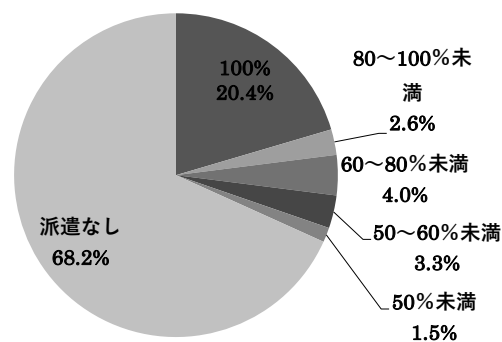
デイサービス



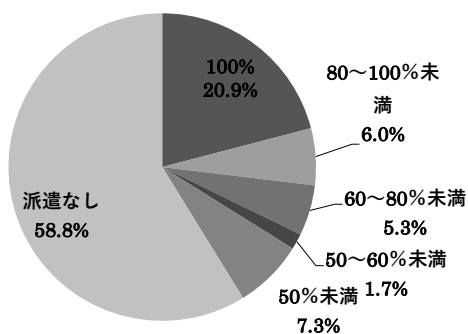
デイケア



短期入所療養介護



短期入所生活介護



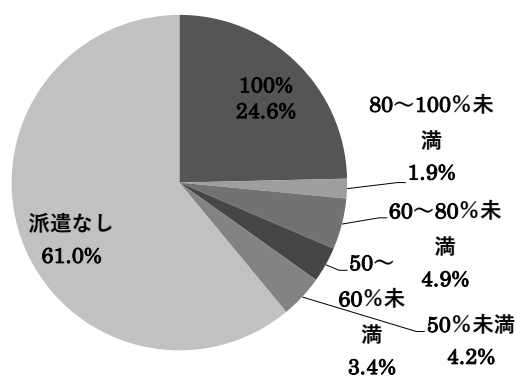
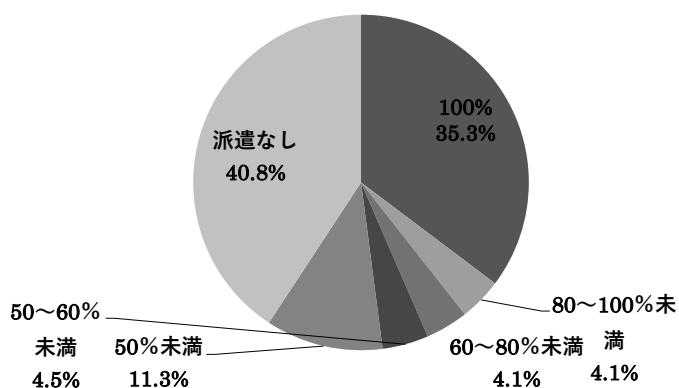
全体の派遣率は、デイサービスが 18.0% (1,776/9,861)、デイケアが 6.6% (463/7,051)、短期入所生活介護が 18.4% (799/4,341)、短期入所療養介護が 17.6% (307/1,742)

・地域密着型サービス

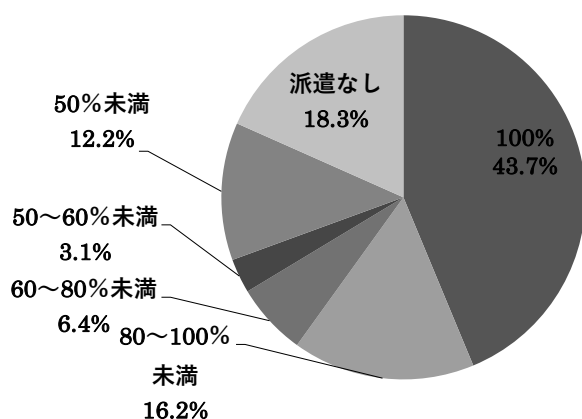
派遣率	小規模多機能型 居宅介護		認知症対応型 通所介護		グループホーム	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	103	35.3	65	24.6	143	43.7
80～100%未満	12	4.1	5	1.9	53	16.2
60～80%未満	12	4.1	13	4.9	21	6.4
50～60%未満	13	4.5	9	3.4	10	3.1
50%未満	33	11.3	11	4.2	40	12.2
派遣なし	119	40.8	161	61.0	60	18.3
小計	292	100	264	100	327	100
施設数0、調査中等	61		89		26	
合計	353		353		353	

小規模多機能型居宅介護

認知症対応型通所介護



グループホーム

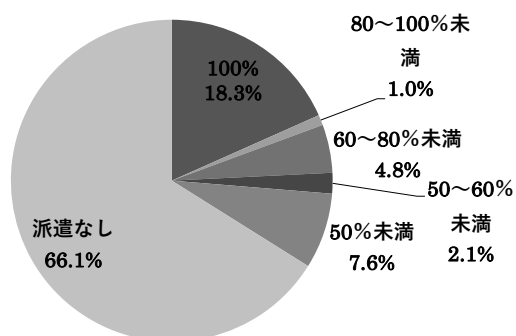


全体の派遣率は、小規模多機能型居宅介護が 32.1% (742/2,310)、認知症対応型通所介護が 23.1% (343/1,482)、グループホームが 44.9% (2,648/5,893)

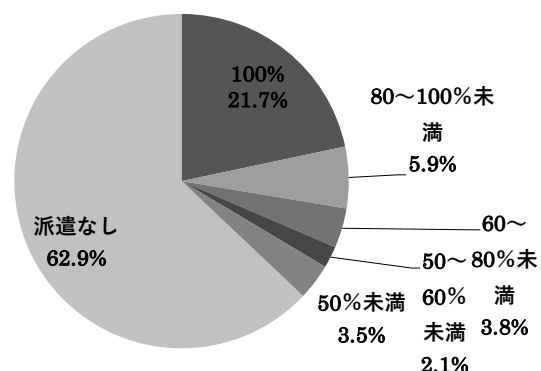
・介護予防サービス

派遣率	通所サービス		短期入所サービス			
	デイケア		短期入所生活介護		短期入所療養介護	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	53	18.3	62	21.7	55	20.9
80～100%未満	3	1.0	17	5.9	5	1.9
60～80%未満	14	4.8	11	3.8	8	3.0
50～60%未満	6	2.1	6	2.1	9	3.4
50%未満	22	7.6	10	3.5	5	1.9
派遣なし	191	66.1	180	62.9	181	68.8
小計	289	100	286	100	263	100
施設数0、調査中等	64		67		90	
合計	353		353		353	

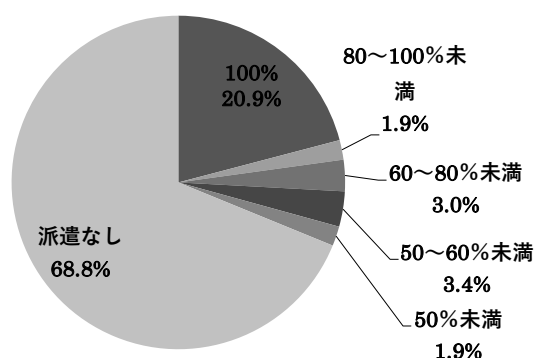
介護予防デイケア



介護予防短期入所生活介護



介護予防短期入所療養介護

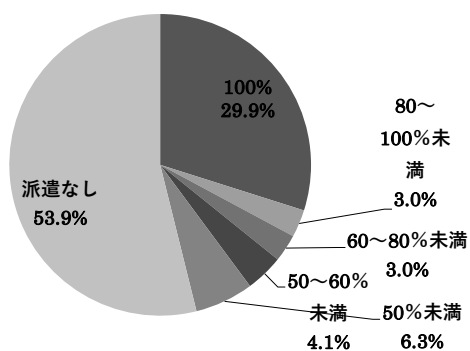


全体の派遣率は、介護予防デイケアが 5.5%(383/6,978)、介護予防短期入所生活介護が 16.7%(659/3,957)、介護予防短期入所療養介護が 16.7%(271/1,620)

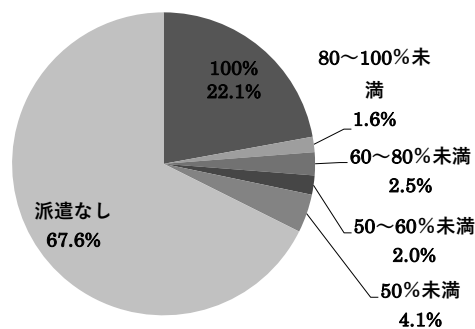
・地域密着型介護予防サービス

派遣率	小規模多機能型		認知症対応型		グループホーム	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	81	29.9	54	22.1	109	37.2
80～100%未満	8	3.0	4	1.6	38	13.0
60～80%未満	8	3.0	6	2.5	12	4.1
50～60%未満	11	4.1	5	2.0	5	1.7
50%未満	17	6.3	10	4.1	19	6.5
派遣なし	146	53.9	165	67.6	110	37.5
小計	271	100	244	100	293	100
施設数0、調査中等	82		109		60	
合計	353		353		353	

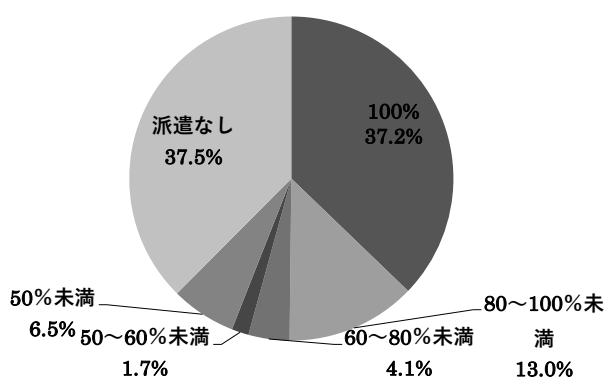
介護予防小規模多機能居宅介護



介護予防認知症対応型通所介護



介護予防グループホーム

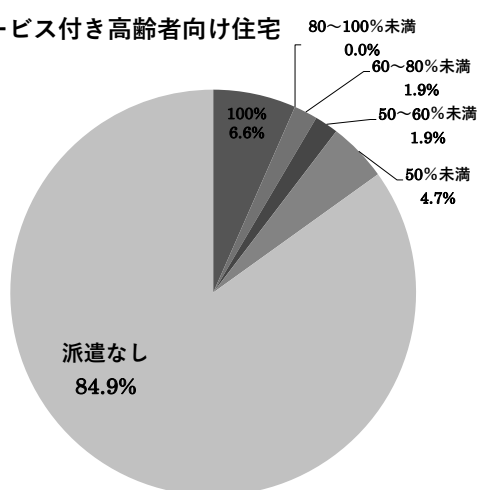


全体の派遣率は、介護予防小規模多機能居宅介護が 23.7% (454/1,917)、介護予防認知症対応型通所介護が 16.8% (228/1,360)、介護予防グループホームが 35.3% (1717/4,896)

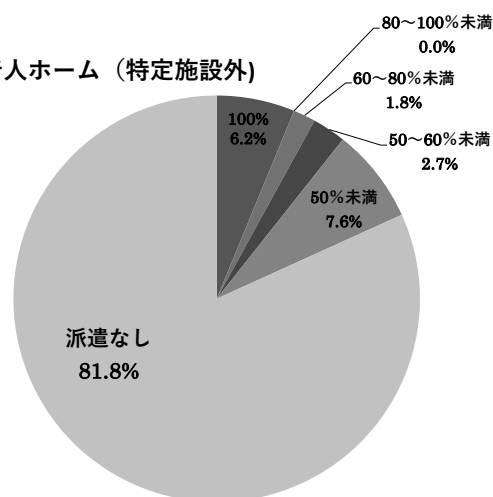
・介護保険サービスの対象外の住まい

派遣率	サービス付き高齢者向け住宅		有料老人ホーム (特定施設外)		その他(特定施設外の 軽費老人ホーム・ 養護老人ホーム等)	
	市町村数	%	市町村数	%	市町村数	%
100%	14	6.6	14	6.2	8	4.4
80~100%未満	0	0.0	0	0.0	0	0.0
60~80%未満	4	1.9	4	1.8	1	0.6
50~60%未満	4	1.9	6	2.7	2	1.1
50%未満	10	4.7	17	7.6	4	2.2
派遣なし	180	84.9	184	81.8	166	91.7
小計	212	100	225	100	181	100
施設数0、調査中等	141		128		172	
合計	353		353		353	

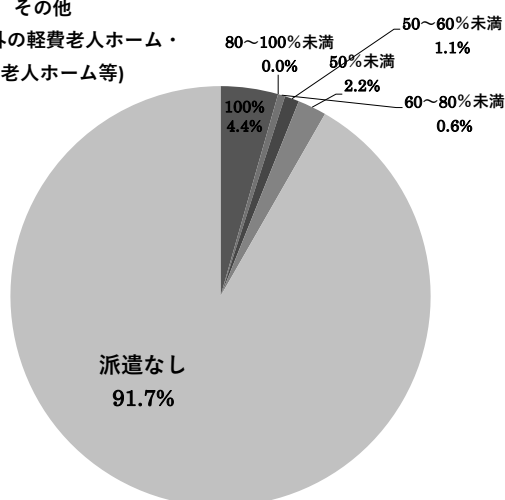
サービス付き高齢者向け住宅



有料老人ホーム (特定施設外)



その他
(特定施設外の軽費老人ホーム・
養護老人ホーム等)



全体の派遣率は、サービス付き高齢者向け住宅が 4.5% (108/2,408)、有料老人ホーム (特定施設外) が 3.6% (116/3,248)、その他 (特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム等) が 4.7% (29/623)

⑤居宅訪問の実施

令和2年度介護サービス相談員派遣等事業を実施の市町村事務局373（未回答事務局を除く）のうち、居宅訪問実施市町村は26、訪問受け入れ居宅数は2,849件、訪問回数は2,324件。

- 居宅訪問実施：26／373
- 介護サービス相談員の訪問を受けている居宅数：2,849件
- 訪問回数（延べ回数）：2,324件

訪問を行っている自治体

No	都道府県名	市町村
1	北海道	妹背牛町
2		浦河町
3		本別町
4		厚岸町
5	岩手県	紫波町
6		一関地区広域行政組合
7	茨城県	水戸市
8		日立市
9		東海村
10	栃木県	那須塩原市
11	埼玉県	久喜市
12	千葉県	袖ヶ浦市
13	東京都	八王子市
14	神奈川県	秦野市
15	静岡県	島田市
16		袋井市
17		裾野市
18	愛知県	高浜市
19	大阪府	泉南市
20	奈良県	曾爾村
21	島根県	浜田地区広域行政組合
22	佐賀県	佐賀中部広域連合
23	長崎県	長崎市
24	宮崎県	諸塚村
25	鹿児島県	長島町
26		屋久島町

1. 事業実施事務局（実態調査実施事務局）

No	都道府県名	市町村名
1	北海道	士別市
2	北海道	名寄市
3	北海道	深川市
4	北海道	石狩市
5	北海道	妹背牛町
6	北海道	浦河町
7	北海道	音更町
8	北海道	幕別町
9	北海道	本別町
10	北海道	厚岸町
11	北海道	別海町
12	青森県	弘前市
13	岩手県	奥州市
14	岩手県	滝沢市
15	岩手県	紫波町
16	岩手県	一関地区広域行政組合
17	宮城県	仙台市
18	宮城県	大崎市
19	秋田県	横手市
20	秋田県	湯沢市
21	山形県	山形市
22	山形県	米沢市
23	山形県	鶴岡市
24	山形県	酒田市
25	山形県	長井市
26	山形県	天童市
27	山形県	尾花沢市
28	福島県	福島市
29	福島県	郡山市
30	福島県	いわき市
31	福島県	白河市
32	福島県	喜多方市
33	福島県	二本松市
34	福島県	田村市
35	福島県	伊達市
36	福島県	石川町
37	茨城県	水戸市
38	茨城県	日立市
39	茨城県	土浦市
40	茨城県	北茨城市

No	都道府県名	市町村名
41	茨城県	牛久市
42	茨城県	つくば市
43	茨城県	ひたちなか市
44	茨城県	かすみがうら市
45	茨城県	東海村
46	栃木県	宇都宮市
47	栃木県	真岡市
48	栃木県	大田原市
49	栃木県	那須塩原市
50	群馬県	太田市
51	群馬県	藤岡市
52	群馬県	安中市
53	群馬県	みどり市
54	群馬県	吉岡町
55	埼玉県	さいたま市
56	埼玉県	川越市
57	埼玉県	川口市
58	埼玉県	所沢市
59	埼玉県	春日部市
60	埼玉県	上尾市
61	埼玉県	越谷市
62	埼玉県	蕨市
63	埼玉県	戸田市
64	埼玉県	入間市
65	埼玉県	久喜市
66	埼玉県	八潮市
67	埼玉県	蓮田市
68	埼玉県	幸手市
69	埼玉県	吉川市
70	埼玉県	ふじみ野市
71	埼玉県	宮代町
72	埼玉県	杉戸町
73	千葉県	千葉市
74	千葉県	市川市
75	千葉県	船橋市
76	千葉県	館山市
77	千葉県	木更津市
78	千葉県	松戸市
79	千葉県	野田市
80	千葉県	茂原市

No	都道府県名	市町村名
81	千葉県	成田市
82	千葉県	佐倉市
83	千葉県	旭市
84	千葉県	習志野市
85	千葉県	市原市
86	千葉県	流山市
87	千葉県	八千代市
88	千葉県	鴨川市
89	千葉県	鎌ヶ谷市
90	千葉県	浦安市
91	千葉県	四街道市
92	千葉県	袖ヶ浦市
93	千葉県	白井市
94	千葉県	富里市
95	千葉県	大網白里市
96	千葉県	栄町
97	東京都	中央区
98	東京都	港区
99	東京都	台東区
100	東京都	墨田区
101	東京都	豊島区
102	東京都	葛飾区
103	東京都	八王子市
104	東京都	府中市
105	東京都	町田市
106	東京都	小平市
107	東京都	国分寺市
108	東京都	稲城市
109	神奈川県	横浜市
110	神奈川県	川崎市
111	神奈川県	相模原市
112	神奈川県	平塚市
113	神奈川県	藤沢市
114	神奈川県	小田原市
115	神奈川県	茅ヶ崎市
116	神奈川県	秦野市
117	神奈川県	厚木市
118	神奈川県	大和市
119	神奈川県	伊勢原市
120	神奈川県	南足柄市

No	都道府県名	市町村名
121	神奈川県	綾瀬市
122	神奈川県	葉山町
123	神奈川県	寒川町
124	神奈川県	大磯町
125	神奈川県	二宮町
126	神奈川県	大井町
127	神奈川県	松田町
128	神奈川県	開成町
129	新潟県	新潟市
130	新潟県	長岡市
131	新潟県	新発田市
132	新潟県	胎内市
133	富山県	富山市
134	富山県	高岡市
135	富山県	魚津市
136	富山県	氷見市
137	富山県	射水市
138	富山県	砺波地方介護保険組合
139	富山県	中新川広域行政事務組合
140	富山県	新川地域介護保険組合
141	石川県	金沢市
142	石川県	小松市
143	石川県	白山市
144	福井県	福井市
145	福井県	大野市
146	福井県	勝山市
147	福井県	鯖江市
148	福井県	あわら市
149	福井県	越前市
150	福井県	永平寺町
151	山梨県	甲府市
152	山梨県	甲斐市
153	山梨県	笛吹市
154	長野県	長野市
155	長野県	松本市
156	長野県	岡谷市
157	長野県	諏訪市
158	長野県	須坂市
159	長野県	小諸市
160	長野県	駒ヶ根市

No	都道府県名	市町村名
161	長野県	中野市
162	長野県	塩尻市
163	長野県	佐久市
164	長野県	千曲市
165	長野県	富士見町
166	長野県	原村
167	長野県	坂城町
168	長野県	上田地域広域連合
169	長野県	北アルプス広域連合
170	岐阜県	岐阜市
171	岐阜県	大垣市
172	岐阜県	多治見市
173	岐阜県	関市
174	岐阜県	中津川市
175	岐阜県	恵那市
176	岐阜県	山県市
177	岐阜県	郡上市
178	岐阜県	岐南町
179	岐阜県	もとす広域連合
180	岐阜県	安八郡広域連合
181	岐阜県	揖斐広域連合
182	静岡県	沼津市
183	静岡県	三島市
184	静岡県	富士宮市
185	静岡県	島田市
186	静岡県	富士市
187	静岡県	焼津市
188	静岡県	掛川市
189	静岡県	藤枝市
190	静岡県	御殿場市
191	静岡県	袋井市
192	静岡県	裾野市
193	静岡県	湖西市
194	静岡県	牧之原市
195	静岡県	吉田町
196	静岡県	森町
197	愛知県	岡崎市
198	愛知県	一宮市
199	愛知県	瀬戸市
200	愛知県	春日井市

No	都道府県名	市町村名
201	愛知県	刈谷市
202	愛知県	西尾市
203	愛知県	犬山市
204	愛知県	江南市
205	愛知県	小牧市
206	愛知県	知立市
207	愛知県	高浜市
208	愛知県	豊明市
209	愛知県	日進市
210	愛知県	清須市
211	愛知県	みよし市
212	愛知県	東郷町
213	三重県	四日市市
214	三重県	伊勢市
215	三重県	松阪市
216	三重県	朝日町
217	三重県	玉城町
218	滋賀県	大津市
219	滋賀県	長浜市
220	滋賀県	近江八幡市
221	滋賀県	栗東市
222	滋賀県	野洲市
223	滋賀県	湖南市
224	滋賀県	高島市
225	滋賀県	米原市
226	京都府	京都市
227	京都府	福知山市
228	京都府	舞鶴市
229	京都府	綾部市
230	京都府	宇治市
231	京都府	亀岡市
232	京都府	城陽市
233	京都府	向日市
234	京都府	長岡京市
235	京都府	京田辺市
236	京都府	南丹市
237	京都府	京丹波町
238	京都府	与謝野町
239	大阪府	堺市
240	大阪府	岸和田市

No	都道府県名	市町村名
241	大阪府	豊中市
242	大阪府	池田市
243	大阪府	吹田市
244	大阪府	泉大津市
245	大阪府	貝塚市
246	大阪府	茨木市
247	大阪府	泉佐野市
248	大阪府	富田林市
249	大阪府	和泉市
250	大阪府	羽曳野市
251	大阪府	摂津市
252	大阪府	高石市
253	大阪府	藤井寺市
254	大阪府	東大阪市
255	大阪府	泉南市
256	大阪府	大阪狭山市
257	大阪府	阪南市
258	大阪府	豊能町
259	大阪府	忠岡町
260	大阪府	田尻町
261	大阪府	河南町
262	兵庫県	尼崎市
263	兵庫県	明石市
264	兵庫県	西宮市
265	兵庫県	芦屋市
266	兵庫県	伊丹市
267	兵庫県	豊岡市
268	兵庫県	赤穂市
269	兵庫県	宝塚市
270	兵庫県	三田市
271	兵庫県	加西市
272	兵庫県	猪名川町
273	奈良県	大和郡山市
274	奈良県	曽爾村
275	鳥取県	鳥取市
276	鳥取県	倉吉市
277	鳥取県	境港市
278	島根県	松江市
279	島根県	出雲市
280	島根県	益田市

No	都道府県名	市町村名
281	島根県	大田市
282	島根県	安来市
283	島根県	邑南町
284	島根県	浜田地区広域行政組合
285	岡山県	倉敷市
286	岡山県	津山市
287	岡山県	笠岡市
288	岡山県	井原市
289	岡山県	総社市
290	岡山県	瀬戸内市
291	広島県	広島市
292	広島県	呉市
293	広島県	福山市
294	広島県	廿日市市
295	山口県	山口市
296	山口県	下松市
297	山口県	光市
298	山口県	周南市
299	徳島県	鳴門市
300	徳島県	小松島市
301	香川県	高松市
302	香川県	坂出市
303	香川県	東かがわ市
304	香川県	小豆島町
305	愛媛県	松山市
306	愛媛県	宇和島市
307	愛媛県	八幡浜市
308	愛媛県	新居浜市
309	愛媛県	西条市
310	愛媛県	大洲市
311	愛媛県	四国中央市
312	愛媛県	西予市
313	愛媛県	東温市
314	愛媛県	久万高原町
315	愛媛県	伊方町
316	愛媛県	愛南町
317	高知県	須崎市
318	福岡県	北九州市
319	福岡県	福岡市
320	福岡県	大牟田市
321	福岡県	久留米市

No	都道府県名	市町村名
321	福岡県	久留米市
322	福岡県	飯塚市
323	福岡県	大川市
324	福岡県	行橋市
325	福岡県	筑紫野市
326	福岡県	大野城市
327	福岡県	みやこ町
328	佐賀県	唐津市
329	佐賀県	玄海町
330	佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合
331	佐賀県	佐賀中部広域連合
332	佐賀県	鳥栖地区広域市町村圏組合
333	長崎県	長崎市
334	長崎県	佐世保市
335	長崎県	諫早市
336	長崎県	大村市
337	長崎県	島原地域広域市町村圏組合
338	熊本県	天草市
339	熊本県	合志市
340	熊本県	大津町
341	熊本県	御船町
342	熊本県	山都町
343	熊本県	あさぎり町
344	大分県	大分市
345	宮崎県	小林市
346	宮崎県	川南町
347	宮崎県	諸塚村
348	鹿児島県	鹿児島市
349	鹿児島県	日置市
350	鹿児島県	いちき串木野市
351	鹿児島県	さつま町
352	鹿児島県	長島町
353	鹿児島県	屋久島町

2. 事業を実施していない市町村

No	都道府県名	市町村名
1	青森県	七戸町
2	群馬県	伊勢崎市
3	千葉県	我孫子市
4	神奈川県	山北町
5	神奈川県	愛川町
6	新潟県	上越市
7	富山県	滑川市
8	三重県	菰野町
9	三重県	鈴鹿亀山地区広域連合
10	京都府	宮津市
11	大阪府	枚方市
12	大阪府	河内長野市
13	大阪府	くすのき広域連合
14	岡山県	玉野市
15	愛媛県	伊予市
16	熊本県	熊本市
17	熊本県	人吉市
18	熊本県	阿蘇市

3. 調査未回答市町村

No	都道府県名	市町村名
1	北海道	余市町
2	北海道	苫前町
3	青森県	藤崎町
4	青森県	東北町
5	岩手県	金ヶ崎町
6	山形県	山辺町
7	埼玉県	秩父市
8	埼玉県	三芳町
9	千葉県	印西市
10	東京都	青梅市
11	神奈川県	横浜市鶴見区
12	神奈川県	横浜市神奈川区
13	神奈川県	横浜市西区
14	神奈川県	横浜市中区
15	神奈川県	横浜南区
16	神奈川県	横浜市保土ヶ谷区
17	神奈川県	横浜市磯子区
18	神奈川県	横浜市金沢区
19	神奈川県	横浜市港北区
20	神奈川県	横浜市戸塚区
21	神奈川県	横浜市港南区
22	神奈川県	横浜市旭区
23	神奈川県	横浜市緑区
24	神奈川県	横浜市瀬谷区
25	神奈川県	横浜市栄区
26	神奈川県	横浜市泉区
27	神奈川県	横浜市青葉区
28	神奈川県	横浜市都筑区
29	神奈川県	鎌倉市
30	石川県	羽咋市
31	福井県	敦賀市
32	福井県	小浜市
33	福井県	美浜町
34	山梨県	韮崎市
35	長野県	飯田市
36	長野県	伊那市
37	長野県	茅野市
38	長野県	下諏訪町
39	長野県	阿南町
40	岐阜県	羽島市

No	都道府県名	市町村名
41	岐阜県	土岐市
42	岐阜県	可児市
43	静岡県	静岡市
44	静岡県	磐田市
45	愛知県	豊川市
46	愛知県	津島市
47	愛知県	碧南市
48	愛知県	豊田市
49	愛知県	安城市
50	愛知県	蒲郡市
51	愛知県	新城市
52	愛知県	尾張旭市
53	愛知県	岩倉市
54	愛知県	長久手市
55	三重県	名張市
56	三重県	鳥羽市
57	三重県	伊賀市
58	三重県	川越町
59	滋賀県	彦根市
60	滋賀県	守山市
61	京都府	久御山町
62	大阪府	高槻市
63	大阪府	交野市
64	大阪府	熊取町
65	大阪府	太子町
66	兵庫県	篠山市
67	兵庫県	丹波市
68	兵庫県	福崎町
69	奈良県	橿原市
70	奈良県	宇陀市
71	和歌山県	白浜町
72	鳥取県	岩美町
73	鳥取県	智頭町
74	鳥取県	南部箕輪屋広域連合
75	岡山県	岡山市
76	岡山県	高梁市
77	広島県	竹原市
78	山口県	萩市
79	山口県	長門市
80	愛媛県	松前町
81	愛媛県	砥部町
82	愛媛県	内子町
83	佐賀県	有田町
84	熊本県	菊池市
85	熊本県	宇土市
86	熊本県	玉東町
87	熊本県	高森町
88	熊本県	錦町
89	大分県	日田市
90	宮崎県	日向市
91	宮崎県	門川町
92	宮崎県	椎葉村
93	鹿児島県	肝付町
94	沖縄県	沖縄市

介護相談員派遣等事業実態調査 **調査票**

1. 介護サービス相談員派遣事業の実施について

実施状況	<input type="radio"/> (1) 実施している 事業開始年度 <input type="text"/> (例: 2000 年度) 市町村合併があった場合は、最初に事業に取り組んだ市町村の開始年度を入力してください
	<input type="radio"/> (2) 今後実施の予定 <input type="text"/> より実施 (例: 2021 年度)
	<input type="radio"/> (3) 実施していない (過去実施、現在休止) <input type="text"/> より休止 (例: 2018 年度)

2. 事務局連絡先

※登録済みの情報が表示されています。変更がある場合は、内容の修正をお願いします。

(1) 市町村名	都道府県名	<input type="text"/>
	市町村名	<input type="text"/>
	ふりがな	<input type="text"/>
	市町村コード	<input type="text"/>
(2) 市町村連絡先	郵便番号	<input type="text"/>
	住所	<input type="text"/>
	担当部署	<input type="text"/>
	担当者名	<input type="text"/> HP には公開されません
	E-MAIL	<input type="text"/>
	E-MAIL アドレス HP 掲載可否	<input type="radio"/> 1. 掲載可 <input type="radio"/> 2. 掲載不可
	電話	<input type="text"/> 内線 <input type="text"/>
	FAX	<input type="text"/>
(3) 委託先の連絡先	委託先の有無	<input type="radio"/> 1. 無 <input type="radio"/> 2. 有 委託している場合は 2.有 を選択し、(3)委託先の連絡先 を入力
	委託先団体名	<input type="text"/>
	郵便番号	<input type="text"/>
	住所	<input type="text"/>
	担当部署	<input type="text"/> HP には公開されません
	担当者名	<input type="text"/> HP には公開されません
	E-MAIL	<input type="text"/>
	E-MAIL アドレス HP 掲載可否	<input type="radio"/> 1. 掲載可 <input type="radio"/> 2. 掲載不可
電話	<input type="text"/> 内線 <input type="text"/>	
FAX	<input type="text"/>	

※入力の途中で一時保存することができます。

以下の設問は、設問 1 で、「1.実施している」を選択した場合のみ解答できます。

設問 1 で、「2. 今後実施の予定」「3. 実施していない」を選択した場合は、ページ最下部の「登録する」ボタンを押して、登録を完了してください。

3. 現在の介護サービス相談員数（活動人数）(2020 年度末見込みを含む)

介護サービス相談員	(注：2020年5月31日時点での養成研修修了者は介護サービス相談員とみなす)	
養成研修 40 時間以上 修了者	(内 現任研修 I・II 修了者)	人(内 人)
介護サービス相談員補	(養成研修 12 時間以上 修了者)	人

4. 令和 2(2020)年度研修修了者数(2020 年度未研修修了見込みを含む)

		全国研修	独自研修	合計
(1) 介護サービス相談員 養成研修				
養成研修時間 40 時間以上	修了者数			
(2) 介護サービス相談員 現任研修 (スキルアップ研修)				
①介護サービス相談員現任研修 I	修了者数			
②介護サービス相談員現任研修 II	修了者数			
(3) 介護サービス相談員補 養成研修				
※ 研修時間が 12 時間以上 40 時間未満の養成研修受講者は介護サービス相談員補になります。				
①養成研修時間 12 時間以上	修了者数			
②養成研修時間 12 時間未満	受講者数			
※ ②の養成研修時間 12 時間未満の方は、介護サービス相談員補にも該当しません。				
(4) 移行研修(19 時間)介護サービス相談員補から介護サービス相談員への移行	修了者数			
(5) 事務局担当者研修	2020 年度	<input type="radio"/> 1. 有		
※委託先含む介護サービス相談員担当者全国研修	事務局担当者全国研修受講の有無	<input type="radio"/> 2. 無		

5. 独自研修について ※研修の実施について、2020 年度の状況を回答してください。

(1) 研修実施機関	①介護サービス相談員養成研修	研修修了証 交付人 <input type="radio"/> 都道府県 <input type="radio"/> 市区町村 <input type="radio"/> 委託先 <input type="radio"/> 実施していない 実施機関名 <input type="text"/>
	②介護サービス相談員現任研修	研修修了証 交付人 <input type="radio"/> 都道府県 <input type="radio"/> 市区町村 <input type="radio"/> 委託先 <input type="radio"/> 実施していない 実施機関名 <input type="text"/>
	③介護サービス相談員補養成研修	研修修了証 交付人 <input type="radio"/> 都道府県 <input type="radio"/> 市区町村 <input type="radio"/> 委託先 <input type="radio"/> 実施していない 実施機関名 <input type="text"/>
(2) 研修時間数	①介護サービス相談員養成研修	<input type="text"/> 時間
	②介護サービス相談員現任研修	<input type="text"/> 時間
	③介護サービス相談員補養成研修	<input type="text"/> 時間
(3) 研修カリキュラムの有無	①介護サービス相談員養成研修	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 「1. 有」を選択の場合、カリキュラム内容のファイルを添付してください
	②介護サービス相談員現任研修	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 「1. 有」を選択の場合、カリキュラム内容のファイルを添付してください
	③介護サービス相談員補養成研修	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 「1. 有」を選択の場合、カリキュラム内容のファイルを添付してください

※最大ファイルサイズ: 20MB
(カリキュラムを新規に登録、又は登録済みカリキュラムを変更する場合には、「参照」ボタンを押して登録するカリキュラムを入力してください)

6. 居宅訪問について

居宅訪問の実施	(1) 居宅訪問による相談活動を行っているか	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無
	(2) 訪問回数(2020年度の延べ数)	<input type="text"/> 件
	(3) 訪問居宅数(見込み数) 2020年度において、相談員が訪問する居宅数	<input type="text"/> 件

7. 現在の受入施設・事業所数(2020年度末の見込み数を含む。)

※「※」の受入数について、居宅訪問未実施の場合は「-」と表示しています。

※「00」は調査中です。

※ 事業所数には、みなし数を含みます。

【介護給付サービス】		市町村内 全施設・ 事業所数	受入施設・事業所数			
			総 数	市 内	市 外	
施設サービス	介護老人福祉施設					
	介護老人保健施設					
	介護療養型医療施設					
居宅サービス	介護医療院					
	訪問介護※					
	訪問入浴介護※					
	訪問看護※					
	訪問リハビリテーション※					
	居宅療養管理指導※					
	通所介護					
	通所リハビリテーション					
	短期入所生活介護					
	短期入所療養介護					
	軽費老人ホーム					
	養護老人ホーム					
	有料老人ホーム					
サービス付き高齢者向け住宅 (有料老人ホームの定義に該当するもの)						
居宅介護支援						
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護					
	夜間対応型訪問介護※					
	地域密着型通所介護					
	認知症対応型通所介護					
	小規模多機能型居宅介護					
	認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)					
	地域密着型特定施設入居者生活介護	軽費老人ホーム				
		養護老人ホーム				
		有料老人ホーム				
	地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護					
看護小規模多機能型居宅介護(複合サービス)						

【予防給付サービス】			市町村内全施設・事業所数	受入施設・事業所数		
				総数	市内	市外
介護予防サービス	訪問サービス	介護予防訪問入浴介護※				
		介護予防訪問看護※				
		介護予防訪問リハビリテーション※				
	通所サービス	介護予防居宅療養管理指導※				
		介護予防通所リハビリテーション				
	短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護				
	介護予防短期入所療養介護					
	介護予防特定施設入居者生活介護					
	介護予防支援※					
地域密着型介護予防サービス	介護予防小規模多機能型居宅介護					
	介護予防認知症対応型通所介護					
	介護予防認知症対応型共同生活介護（グループホーム）					
【総合事業サービス】		市町村内全施設・事業所数	受入施設・事業所数			
			総数	市内	市外	
介護予防・生活支援事業	訪問型サービス					
	通所型サービス					
【介護保険サービスの対象外の住まい】		市町村内全施設・事業所数	受入施設・事業所数			
			総数	市内	市外	
サービス付き高齢者向け住宅						
有料老人ホーム（特定施設外）						
その他（特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム 等）						

8. 介護サービス相談員派遣受入先

法人名	サービスの種類	施設名	URL
× 削除する <input type="text"/>	× 削除する <input type="text" value="選択してください"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	+ サービスを追加する		
+ 法人名を追加する			

9. 連絡会/三者会議（事務局・派遣先・相談員）

(1) 相談員間の連絡会議	開催の有無	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 「1. 有」を選択の場合、開催頻度を下記に入力
	1年あたりの開催回数	<input type="text"/> 回
(2) 三者会議相談員、事務局、サービス提供事業者三者間の連絡会議	開催の有無	<input type="radio"/> 1. 有 <input type="radio"/> 2. 無 「1. 有」を選択の場合、開催頻度を下記に入力
	1年あたりの開催回数	<input type="text"/> 回

10. 市町村の事業 PR。300 字まで。

11. 地域包括支援センターとの連携

12. 派遣事業運営を行う上での取り組み

4. 介護サービス相談員 永年活動功労者表彰

令和2年度
介護サービス相談員
永年活動功労者表彰

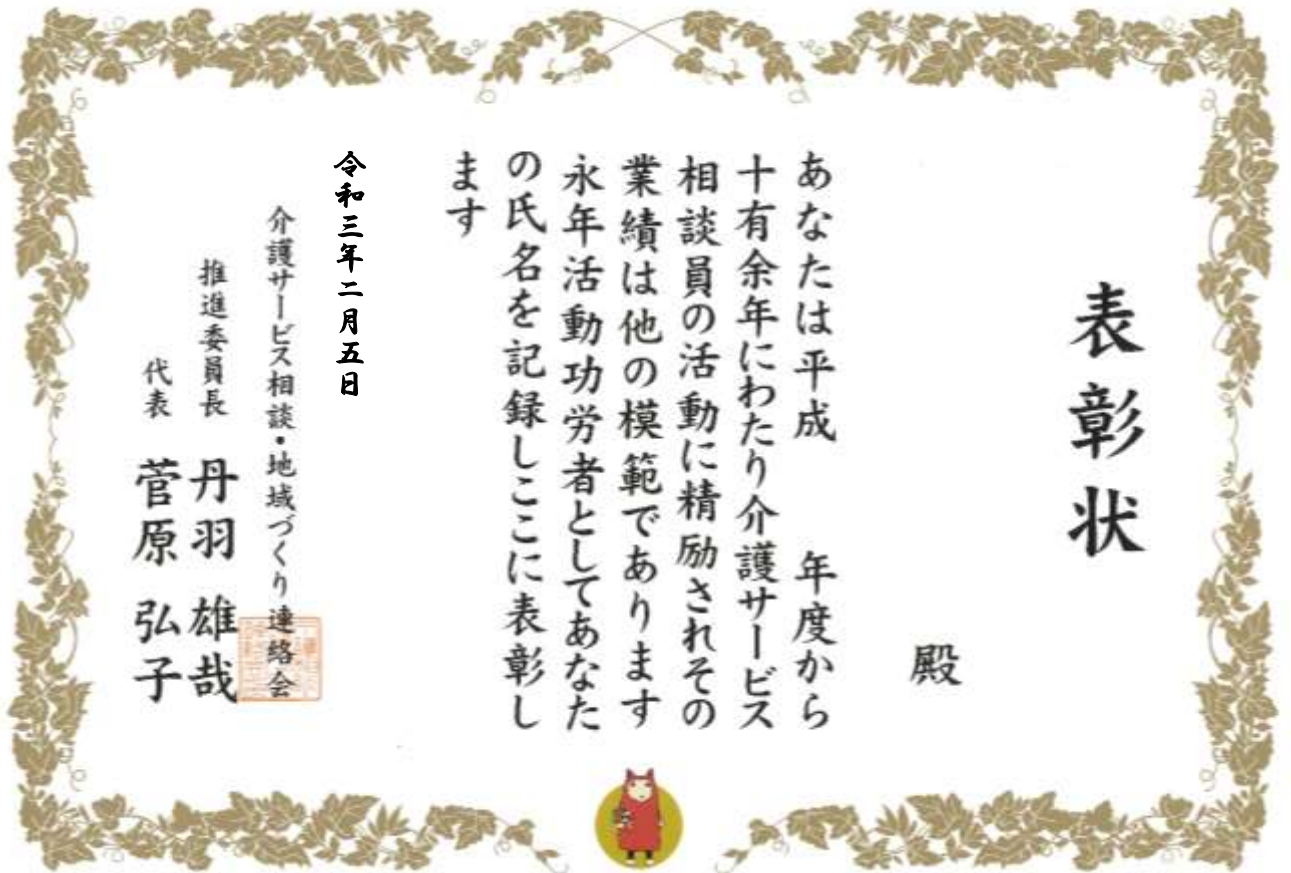
10年以上活動表彰	143名	87自治体
15年以上活動表彰	214名	88自治体
20年以上活動表彰	38名	24自治体

令和3年2月5日

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

永年(10年以上)活動功労者表彰

87自治体 143名



平成18年度活動開始	3自治体	8名
平成19年度活動開始	2自治体	4名
平成20年度活動開始	5自治体	5名
平成21年度活動開始	6自治体	8名
平成22年度活動開始	75自治体	118名

平成18年度 活動開始

3自治体 8名

山形県

鶴岡市

新木 純子

渋谷 政子

鈴木 ゆり

岐阜県

もとす広域連合

福島 幸子

島根県

出雲市

高野 京子

布施 礼子

松尾 貴美子

渡部 晃子

平成19年度 活動開始

2自治体 4名

岐阜県

もとす広域連合

堀 久子

松本 幸子

守屋 充

兵庫県

赤穂市

平嶺 友溥

平成20年度 活動開始

5自治体 5名

北海道	本別町	大場 廣子
福井県	勝山市	皿澤 恵子
岐阜県	岐南町	守ヶ洞 美好
愛媛県	東温市	恒岡 美千枝
宮崎県	椎葉村	右田 政美

平成21年度 活動開始

6自治体 8名

山形県	尾花沢市	小野 由美子
福島県	いわき市	矢菽 栄子
神奈川県	大磯町	湯澤 伊代子
岐阜県	関市	仲 かほる
静岡県	御殿場市	芹澤 京子
奈良県	宇陀市	北森 玲子
		藤本 彩子
		森野 信子

宮城県	仙台市	伊東	みどり
山形県	鶴岡市	水口	照男
福島県	福島市	大森	良子
		鷺山	厚子
	郡山市	高久	三保子
	喜多方市	清水	陽子
		星	久美子
	石川町	大野	芳治
茨城県	日立市	伊藤	広美
群馬県	藤岡市	横山	正枝
	吉岡町	小池	正臣
		近藤	美枝子
		富岡	成美
埼玉県	さいたま市	大川	野美子
		渡邊	信代
	上尾市	吉田	靖江
	越谷市	神田	孝子
	蕨市	石川	とみ子
	宮代町	小菅	陽子

千葉県	千葉市	金地 佳恵
	市川市	小川 恵美子
		山口 利信
	松戸市	鎌田 優子
		南條 薫
		本間 優子
	習志野市	村山 典子
	八千代市	水戸辺 正一
		山野 洋司
		西尾 直美
	松本 美津江	
東京都	港区	林 國次
		村林 和恵
	台東区	荒井 絹久美
	八王子市	渡理 聖以
	府中市	菊地 孝雄
	町田市	久保 章子
		齋籐 妙子
	小平市	田尻 智子

神奈川県 横浜市 港北区

芹澤 久美子

宮澤 よし子

横浜市 戸塚区

斎藤 博子

染川 八重

横浜市 泉区

福田 和子

横浜市 青葉区

田川 知春

川崎市

岩澤 潤

堀越 ひろみ

山崎 隆子

小田原市

齋藤 良子

厚木市

水谷 義夫

松田町

小宮 早苗

新潟県

上越市

竹田 徳子

長野県

岡谷市

大和 洋平

千曲市

田中 博子

岐阜県

大垣市

春日 和子

上田 みどり

加中 秀樹

横山 久美子

関市

小林 博子

岐阜県

恵那市

市川 房子

熊谷 さち江

中垣 治子

西尾 光子

岐南町

下村 美津子

宮川 耐子

静岡県

静岡市

大石 英子

鈴木 寛子

平野 るり子

沼津市

石原 裕見子

高橋 三佳子

渡邊 由美子

吉田町

松浦 品子

愛知県

碧南市

佐藤 洋一

高松 好美

西尾市

飯塚 幸子

江南市

鈴木 典子

東郷町

海老原 由美

三重県

四日市市

赤井 真知子

滋賀県

大津市

飯島 喜代子

小野 敬子

杉江 千代美

栗東市

駒井 浩子

湖南市

小西 永子

京都府

宇治市

桐畑 由美子

城陽市

筑摩 まち子

長岡京市

北村 すみ子

与謝野町

細井 正樹

大阪府

岸和田市

和田 昌征

豊中市

安威 道子

上野 宏子

中川 育子

池田市

浅沼 啓子

徳丸 喜久子

貝塚市

大田 孝

福川 順子

河内長野市

奥谷 康城

角 千代子

大阪狭山市

尼川 千秋

植木 由美子

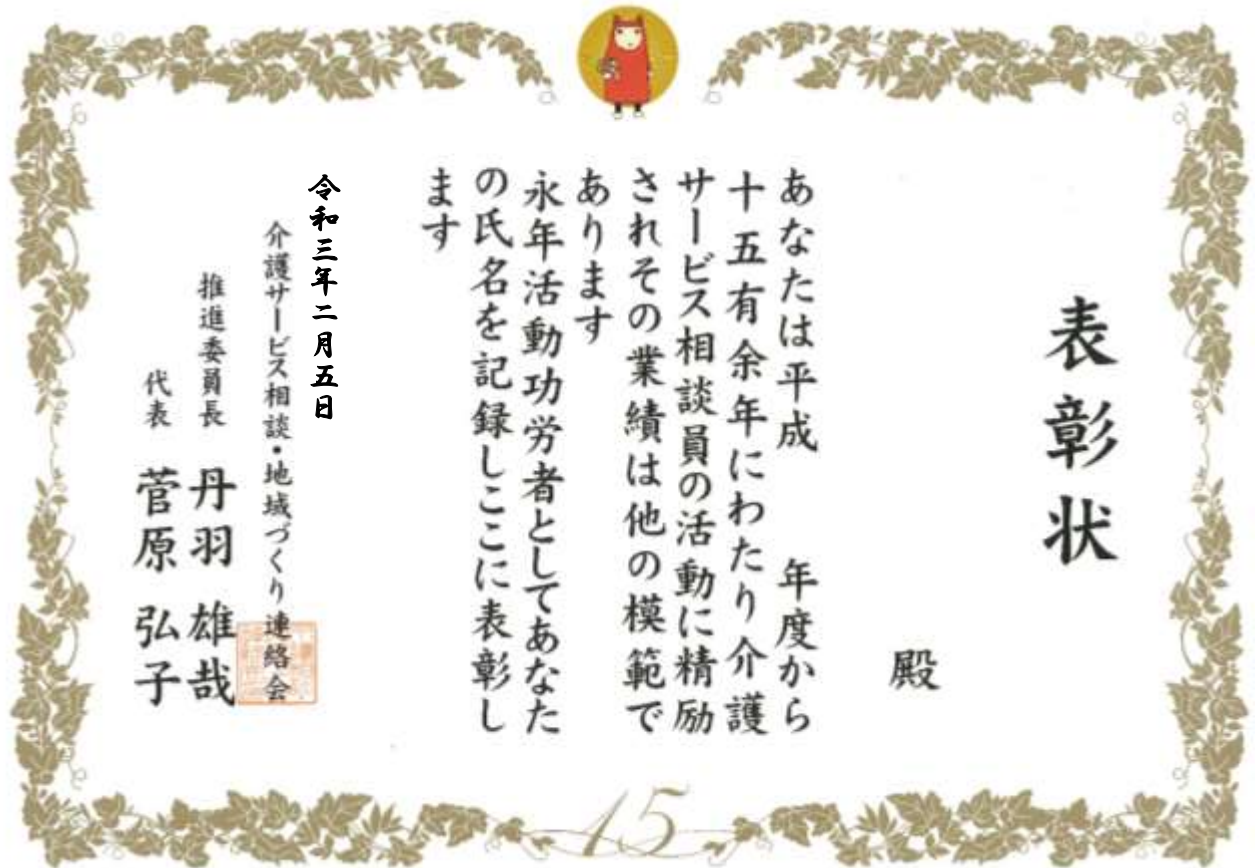
河南町

田中 羊美

兵庫県	伊丹市	神谷	政代
島根県	益田市	栗原	恵美子
岡山県	津山市	太田	啓子
	井原市	川相	道子
山口県	周南市	徳原	正子
		三芳	多美子
		三輪	節子
徳島県	鳴門市	川崎	ユリ子
愛媛県	宇和島市	藤川	たか子
	四国中央市	篠原	由美子
		福田	泉
	東温市	武田	真理子
福岡県	福岡市	小田	ゆう子
		柴田	直子
		久富	シゲ
		村上	幸子
	大牟田市	近藤	勝代
長崎県	長崎市	嬉野	薫
鹿児島県	日置市	永尾	春代

永年(15年以上)活動功労者表彰

88自治体 214名



平成12年度活動開始	1自治体	1名
平成13年度活動開始	20自治体	32名
平成14年度活動開始	27自治体	42名
平成15年度活動開始	29自治体	41名
平成16年度活動開始	22自治体	37名
平成17年度活動開始	38自治体	61名

平成12年度 活動開始

1自治体 1名

福島県

喜多方市

大野 恒夫

平成13年度 活動開始

20自治体 32名

山形県

山形市

安達 明美

埼玉県

吉川市

齋藤 麻知子

千葉県

千葉市

五味 寛子

佐藤 哈爾子

船串 万智子

東京都

八王子市

菅原 まり子

神奈川県

相模原市

佐藤 登貴子

益満 美奈恵

秦野市

中田 桂子

新潟県

長岡市

廣橋 淑子

富山県

射水市

木倉 真壽美

炭谷 祥子

石川県

金沢市

山根 久美子

福井県

勝山市

山本 美智代

静岡県	静岡市	吉岡 信江
		吉村 照江
	富士市	柴田 實枝子
		宮崎 晴代
大阪府	河内長野市	元坂 道幸
		佐伯 卓男
兵庫県	赤穂市	室井 ミネ子
島根県	浜田地区広域行政組合	新井 妙子
		三浦 美紀子
広島県	広島市	上小城 寿恵
愛媛県	西条市	浅田 篤子
		越智 サツキ
		近藤 豊子
		竹生 弘子
		山中 明美
	四国中央市	定岡 美千代
福岡県	大牟田市	川村 良子
	飯塚市	高須賀 淳子

山形県	山形市	安食	正子
群馬県	安中市	酒井	徳重
		土屋	壽美江
埼玉県	春日部市	天野	恵美子
		平野	栄子
		三村	倫子
		村上	かをる
千葉県	野田市	須賀田	恵美子
	白井市	鶴岡	恵美子
東京都	中央区	小柳	昌子
		山本	麻実子
	港区	廣瀬	孝子
	八王子市	高橋	小菊
		畠山	光子
		藤本	久一
神奈川県	相模原市	石山	静子
石川県	金沢市	小浦	一枝
	小松市	北道	民子
静岡県	静岡市	石原	幸子
		外側	志津子

静岡県	富士市	石川 都久子
		八木 典子
愛知県	岡崎市	志知 明美
	瀬戸市	服部 富久美
三重県	松阪市	三宅 明
	玉城町	大西 道子
滋賀県	栗東市	奥村 紀代子
		山本 紀子
		横山 正
大阪府	河内長野市	花野 建一
		藤井 泰子
		松本 甫
	摂津市	北 晴美
	阪南市	齋藤 悦子
		古家 久枝
兵庫県	尼崎市	小林 加代子
	伊丹市	門脇 秀子
島根県	浜田地区広域行政組合	岩井 琢子
広島県	広島市	太田 和子
		堀田 紀代美
徳島県	鳴門市	山下 薫
愛媛県	西条市	矢野 幸子

福島県	郡山市	小山 竹子
埼玉県	戸田市	板井 ルミ
	三芳町	早乙女 孝子
千葉県	船橋市	山崎 百恵
		児島 和子
		佐々木 トモ子
		戸川 とし江
		林 美智子
	習志野市	戸田 孝史
		西山 洋子
	流山市	眞野 陽子
東京都	中央区	小川 京子
		野澤 あや子
	八王子市	西山 三和子
神奈川県	相模原市	佐藤 洋子
	茅ヶ崎市	武見 正利
	秦野市	窪嶋 義文
		塩崎 由喜江
新潟県	長岡市	中川 節子

山形県	尾花沢市	名雪 きみえ
福島県	喜多方市	川合 美智子
栃木県	真岡市	篠崎 政代
		中里 晴美
千葉県	千葉市	五十嵐 多喜
		古関 真理子
		廣岡 成子
	我孫子市	我孫子 恵利子
	鎌ヶ谷市	鈴木 和子
		堂藺 和代
	浦安市	浦田 廣子
		大井 溪子
		樋口 敬子
神奈川県	横浜市 保土ヶ谷区	齋藤 隆士
		煤孫 紀子
		高見澤 迪子
	相模原市	窪田 明美

石川県

金沢市

庄中 敏子

西松 千代栄

橋爪 君子

林 勇三

福井県

鯖江市

大森 千恵子

高野 郁子

牧野 範子

長野県

須坂市

峰村 永子

静岡県

富士市

荒川 恵美子

三浦 葉子

滋賀県

栗東市

川嶋 富子

京都府

城陽市

瀧口 延枝

大阪府

羽曳野市

神田 節子

交野市

西田 恵子

宮本 幸子

奈良県

大和郡山市

上林 直子

島根県

邑南町

森脇 幹夫

徳島県

鳴門市

福居 久子

愛媛県

大洲市

徳田 リツ

長崎県

佐世保市

喜多 宮子

宮城県	仙台市	高橋	露乃
山形県	山形市	佐藤	登子
	尾花沢市	西塚	京子
福島県	いわき市	斉藤	富士代
茨城県	土浦市	大竹	美恵子
		西村	能婦子
		古橋	節子
千葉県	船橋市	石川	光子
		田中	久子
	松戸市	大橋	清子
		森	美智子
		森田	英子
	旭市	高木	弘子
	市原市	荒金	新一
		中根	政江
	我孫子市	植村	悦子
	鎌ヶ谷市	阿部	たみ子
	白井市	上岡	幸江

東京都	中央区	大橋 まつ枝
		佐藤 敦子
	港区	高木 富貴子
		松田 裕孝
	葛飾区	佐藤 幸江
		浜中 恵子
	八王子市	舟久保 泉
神奈川県	横浜市 神奈川区	岡田 和子
		古賀 修
		陣川 チヅ子
石川県	金沢市	岡田 久夫
		蔵元 千賀子
		多幡 ユキ子
		西永 弘子
		本谷 悦子
	白山市	古谷 志乃ふ
山梨県	甲斐市	中 三千代
静岡県	静岡市	大石 葉子
		杉山 道子
		堀川 玲子
	三島市	水野 敏雄
	島田市	坂本 幸枝

京都府	福知山市	大槻 淳子
	舞鶴市	菊地 美千江
	宇治市	山崎 信子
	京田辺市	青木 二三代
		稲川 康子
大阪府	豊中市	増木 暁子
		南 隆子
	貝塚市	武間 玉枝
島根県	邑南町	井上 晃紀
岡山県	津山市	松下 英雄
	笠岡市	齋藤 直子
山口県	周南市	中村 涼子
愛媛県	西条市	神野 季里
		野口 紀美江
		三宅 優子
	伊予市	山下 さとし
	四国中央市	井川 住子
福岡県	大牟田市	前田 カズ子
長崎県	佐世保市	阿部 禮子
		岩岡 君江
		松尾 和子

福島県	郡山市	渡部 倉子
栃木県	那須塩原市	石井 俊子
		菊池 喜美子
		菊池 文代
		人見 繁美
埼玉県	吉川市	中田 眞矢子
		横家 糸子
千葉県	習志野市	小野寺 保昌
	我孫子市	矢作 郁江
	白井市	吉田 公子
		河村 泉
		松本 千代子
神奈川県	小田原市	秋山 恵美子
新潟県	新潟市	鈴木 真佐子
		土田 孝子
		本間 之子
富山県	砺波地方介護保険組合	柴田 美里
石川県	金沢市	河上 進
静岡県	富士市	鈴木 久仁子
	御殿場市	鈴木 正子

愛知県

安城市

山本 真理子

三重県

松阪市

加藤 いつ子

鷺見 よし子

玉城町

谷口 恵津子

京都府

舞鶴市

鈴木 貫一

兵庫県

三田市

高見 基夫

広島県

呉市

先森 琢也

山口県

周南市

和崎 治人

徳島県

鳴門市

豊田 宮子

福岡県

福岡市

大石 和子

長崎県

長崎市

池田 松義

大賀 貢

野口 博美

佐世保市

森田 君子

大分県

日田市

瀬川 郁子

高倉 喜久子

永松 美知子

森山 スミエ

5. 介護サービス相談員派遣等事業 事務局担当者研修

令和 2 年度

都道府県介護サービス相談員養成研修等事業担当者研修 市町村介護サービス相談員派遣等事業事務局担当者研修

(1) 研修目的

介護サービス相談員養成研修事業、介護サービス相談員派遣等事業について今後の方向性等に関する最新の情報提供を行い、都道府県、市町村における円滑な取り組みを支援する。

(2) 対象

- ・ 都道府県の介護サービス相談員養成研修等事業担当者
- ・ 介護サービス相談員派遣等事業を実施または事業実施予定の市町村の事務局担当者等

(3) 実施内容

プログラムのとおり

(4) 開催日時

令和 2 年 9 月 18 日（金） 14：00～16：45

(5) 開催方法

オンライン(Zoom)開催

(6) 受講状況

- ・ 参加自治体数 : 117（都道府県 6、市町村事務局 111）
- ・ 受講者数 : 140（都道府県 8 人、市町村事務局 132 人）

講義時間	内容	講師（敬称略）
13:30～14:00	Zoom 待機室にてお待ちください	
14:00～14:05	オリエンテーション	介護サービス相談・地域づくり連絡会 事務局
14:05～14:35	●介護保険最新情報 介護サービス相談員派遣等事業一部改正について	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 課長補佐 越田 拓
14:35～14:45	●質疑応答	
14:45～14:55	休憩	
14:55～15:55	●身体拘束・虐待への取り組み	厚生労働省 老健局 高齢者支援課 高齢者虐待防止対策専門官 乙幡 美佐江
15:55～16:05	休憩	
16:05～16:35	●2019 年度[介護相談員派遣等事業の効果的な活用に関する調査研究]事業報告 ●2020 年度「調査研究事業」について ・令和 2 年度 第 7 回 介護サービス相談員活動調査 ・介護サービス相談員派遣等事業実態調査	介護サービス相談・地域づくり連絡会 事務局長 菅原 弘子
16:35～16:45	●質疑応答	
16:45	閉会	

事務局担当者研修の受講状況

令和2年度「都道府県事務局担当者研修・市町村事務局担当者研修」（全国研修）を受講した派遣事業実施市町村（広域連合等含む）、および都道府県は次のとおりである。

- (1) 事務局担当者研修受講市町村：110 / 433（令和2年度事業実施市町村事務局）
 (2) 都道府県の受講・・・6（富山県、大阪府、島根県、愛媛県、佐賀県、熊本県）

No.	都道府県	自治体	参加者数	
			市町村	都道府県
1	北海道	本別町	1	
2	岩手県	滝沢市	1	
3	岩手県	金ヶ崎町	1	
4	岩手県	一関地区広域行政組合	1	
5	宮城県	仙台市	1	
6	宮城県	大崎市	1	
7	秋田県	湯沢市	1	
8	山形県	山形市	1	
9	山形県	米沢市	1	
10	福島県	郡山市	1	
11	福島県	田村市	1	
12	茨城県	日立市	2	
13	茨城県	つくば市	1	
14	茨城県	ひたちなか市	1	
15	群馬県	藤岡市	1	
16	埼玉県	川越市	1	
17	埼玉県	川口市	1	
18	埼玉県	所沢市	1	
19	埼玉県	上尾市	1	
20	埼玉県	戸田市	2	
21	埼玉県	久喜市	4	
22	埼玉県	幸手市	2	
23	埼玉県	吉川市	1	
24	埼玉県	三芳町	1	
25	埼玉県	杉戸町	1	
26	千葉県	千葉市	1	
27	千葉県	市川市	1	
28	千葉県	館山市	1	
29	千葉県	佐倉市	1	
30	千葉県	市原市	1	
31	千葉県	流山市	1	
32	千葉県	鴨川市	1	
33	千葉県	袖ヶ浦市	1	

No.	都道府県	自治体	参加者数	
			市町村	都道府県
34	東京都	港区	1	
35	東京都	葛飾区	1	
36	東京都	八王子市	1	
37	東京都	町田市	1	
38	東京都	国分寺市	2	
39	神奈川県	横浜市	4	
40	神奈川県	川崎市	1	
41	神奈川県	相模原市	1	
42	神奈川県	秦野市	1	
43	新潟県	長岡市	1	
44	富山県	富山県		1
45	富山県	中新川広域行政事務組合	1	
46	富山県	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合	1	
47	石川県	小松市	1	
48	石川県	羽咋市	1	
49	福井県	鯖江市	1	
50	山梨県	甲斐市	2	
51	長野県	松本市	1	
52	長野県	岡谷市	1	
53	長野県	諏訪市	2	
54	長野県	小諸市	1	
55	長野県	塩尻市	1	
56	長野県	安曇野市	1	
57	長野県	富士見町	1	
58	長野県	上田地域広域連合	1	
59	岐阜県	岐阜市	1	
60	岐阜県	中津川市	1	
61	岐阜県	もとす広域連合	1	
62	岐阜県	揖斐広域連合	2	
63	静岡県	島田市	1	
64	静岡県	富士市	1	
65	静岡県	焼津市	1	
66	静岡県	掛川市	1	
67	静岡県	藤枝市	1	
68	静岡県	吉田町	1	

介護サービス相談員派遣等事業について

厚生労働省老健局高齢者支援課
課長補佐 越田 拓

①介護サービス相談員の活動状況等

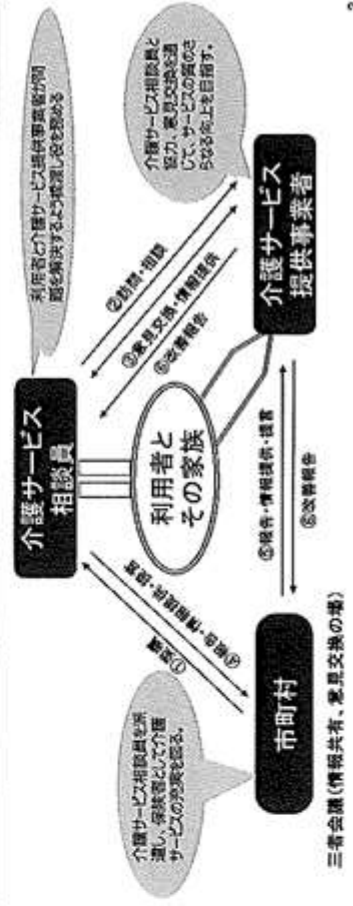
②「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の改正について

③その他

介護サービス相談員派遣等事業の概要

- 市町村に登録された介護サービス相談員（※）が、介護サービス施設・事業所に向向いて、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、介護サービス提供事業者及び行政との連携をしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組
 - 介護サービスの提供に相応しい人材と熟識を有し、一定水準以上の研修を受けた者（市町村が主催）
 - 介護保険制度における位置付け
 - ・地域支援事業の担当事業（介護サービスの質の向上に資する事業）として実施（国の負担割合：38.5%）
 - ・介護サービス提供事業者は、市町村が実施する本事業に協力するよう努める義務（努力義務）を規定
- 〔 介護サービス提供事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した介護サービスに関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。〔指定介護老人福祉施設の人員、医師及び介護に関する専門（平成11年厚生省令第39号）第34条第2項（ほか）〕〕

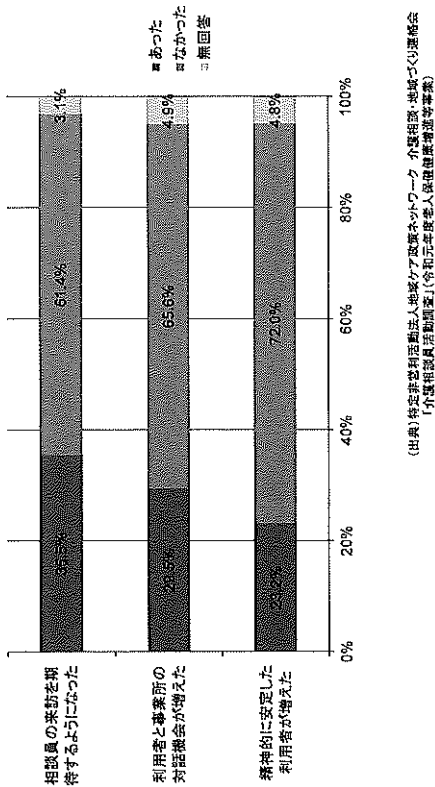
①介護サービス相談員の活動状況等



介護サービス相談員派遣等事業の事業効果②（事業者から見た効果）

利用者の変化

○ 介護サービス相談員を受け入れたことによる利用者の変化について、「利用者が介護サービス相談員の来訪を期待するようになった」が4割弱となるなど、介護サービス相談員の受入が利用者にプラスの影響をもたらしている。

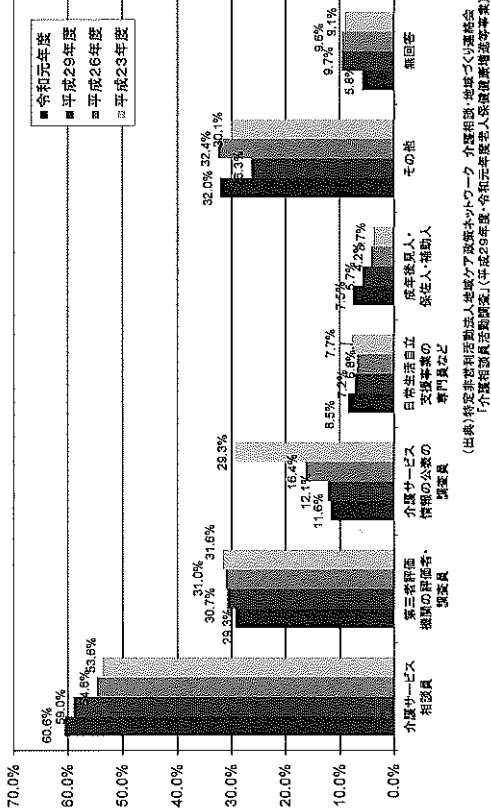


8

介護サービス相談員派遣等事業の事業効果③（事業者から見た効果）

役立つ助言・提案者

○ 利用者の生活の質や職員のケアの向上において役立つ助言・提案者として、6割弱の事業者が「介護サービス相談員」を挙げしており、最も多くなっている。



9

平成30年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき対応状況等に関する調査の結果及び高齢者虐待の状況等を踏まえた対応の強化について（通知）①

(R.2.3.2.4)

1. 法に基づき対応状況等に関する調査結果を踏まえた的確な検証・分析等
虐待の傾向や特徴や取組状況等を検証・分析、迅速かつ適切な事実確認、性的指向・性自認を理由として被虐待高齢者に対する介護施設への入所等の適切な指図、都道府県と市町村との連携強化、介護施設等への改善指導（報告）に対する改善計画（取組）に対するモニタリングや死亡事案での事後検証や再発防止等に向けた取組の実施

2. 介護相談員制度の充実
未実施市町村への事業効果等の周知や住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅での介護相談員の受入促進に向けた働きかけ
【令和2年度のみ改正内容】
(1) 派遣先として「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」を追加
(2) 「介護サービス相談員」への改称
(3) 利用者目録の明確化
(4) 介護相談員に係る研修費用への助成
(5) 介護相談員に係る研修交付金による後押し
(6) 保険者機能強化推進交付金による後押し

3. 財産上の不当取引による高齢者の被害への対応
市町村の対応について改善が必要と認められる場合等の適切な支援 助言や注釈喚起

4. 高齢者権利擁護等推進事業の活用
令和2年度に都道府県の相違監査部局や市町村の虐待対応部局の業務等で作成される会議の設置を新たに補助対象として追加することによる都道府県と市町村の連携強化や積極的な高齢者権利擁護等推進事業の活用

10

②「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の改正について

11

(R.2. 3. 2.4)

2 介護相談員制度の充実

介護施設等は利用者が安心して過ごせる環境である一方、閉鎖的な空間でもあり、身体拘束等の虐待事案が突発・通報されない可能性が低いです。風通しの良い環境を作り出すためには、介護施設等の施設長を中心とした職員同士の協力・連携はもとより、第三者である外部の目を積極的に導入することが効果的です。

具体的には、介護保険の地域支援事業の任意事業である介護相談員派遣等事業（※）の実施が考えられますが、介護相談員を育成するための研修費用が受講者や自治体等の負担となっていることなどにより、実施市町村は3割程度に留まっているのが現状です。

また、有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅では、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であるとともに、介護保険法や老人福祉法に基づき指導監督の権限が弱く、近年、死亡事案等重篤事案が発生しています。

そのため、令和2年度に介護相談員を育成しやすい環境を整備するとともに、介護施設等でのサービスの質を向上させる観点から、下記のように介護相談員制度の充実を図る予定にしています。

都道府県においては、介護相談員の積極的な活用及び効果的な実施に向けて、未実施市町村への事業効果等の周知や住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅での介護相談員の受入促進に向けた働きかけをお願いします。

(※)介護相談員派遣等事業：地域で活躍する市民ボランティア（介護相談員）が介護サービスの現場を訪問し、利用者との疑問や不満を及み取り、介護サービス提供事業者にフィードバックして事業者・利用者・関係者である市町村等の間の溝を埋め、利用者の不安解消を図るとともに、サービスの改善につなげるもの

介護サービス相談員制度の主な改正内容

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。

4 その他

(2) 本事業の実施に当たっては、介護保険法に基づき保険サービスの対象外である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、介護サービス相談員の受入を促進するなど、効果的な事業実施に努めること。

・派遣先として「有料老人ホーム」、「サービス付き高齢者向け住宅」を追加
・利用者目録の明確化

介護サービス相談員制度の主な改正内容

(1) 派遣先として「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」を追加

これまで介護保険法上の施設・事業所のみを派遣先の対象としていたが、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を追加。特に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であるとともに、介護保険法に基づき相談サービスの対象外である住宅型有料老人ホーム・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、介護相談員の受入を促進。

(2) 「介護サービス相談員」への改称

介護相談員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も広く対象とするため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に改称。

(3) 利用者目録の明確化

介護サービス相談員は利用者の日常生活の不満・不満等を解消することを目的とするものであるもの、規定上はサービスの質の向上のみを目的としたため、利用者の自立した日常生活の実現を目的。

(4) 介護相談員に係る研修の整理・充実

介護サービス相談員の確保や福祉の向上の観点から、研修実施主体によって研修内容・時間にバラツキがあった介護相談員に係る研修を2地域に整理し、並行の研修の他、OJTにより実務経験を積むこととを条件に研修時間を短縮する制度を創設するとともに、各研修の標準的な研修カリキュラムの内容・時間等を提示し、また、定期的な更新研修の受入を促進。

研修期間 研修期間 研修期間 研修期間 研修期間 研修期間 研修期間 研修期間 研修期間 研修期間

(5) 介護サービス相談員に係る研修費用への助成

地域別介護サービス相談員研修基金（介護従事者分）において、各研修の研修費用への助成をメニュー化。

(6) 保険者機能強化推進交付金による後押し

保険者機能強化推進交付金において、介護サービス相談員制度を導入する市町村を支援。

介護サービス相談員制度の主な改正内容

3 事業内容

(1) 介護サービス相談員

介護サービス相談員は、一定の水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有しており、以下の①又は②の者として市町村に登録された者とする。

- ① 介護サービス相談員研修を修了し、活動実績の少ない介護サービス相談員を指導・管理するとともに、事業所等を訪ね、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
② 介護サービス相談員補研修を修了し、事業所等を訪ね、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

令和2年5月31日時点での研修修了者はア④の者とみなす。

ウ 介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修は、都道府県が実施する研修またはボランティアの養成に取り組み公益団体が実施する研修とする。なお、市町村が自ら実施し、又は適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施するものを妨げるものではない。また、介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修の名称は、都道府県又はボランティアの養成に取り組み公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

○介護サービス相談員の研修を2種類想定

- ①介護サービス相談員研修
②介護サービス相談員補研修
○研修の実施主体は、都道府県、ボランティアの養成に取り組み公益団体
○研修の名称は、独自に定めて差し支えない。

介護サービス相談員研修の主な改正内容

3 事業内容

(1) 介護サービス相談員

Ⅰ. 別記標準的な研修カリキュラムを参照の上、介護サービス相談員研修は40時間以上、介護サービス相談員補研修は12時間以上を目安とする。

Ⅱ. 介護サービス相談員研修または介護サービス相談員補研修を修了した者に対し、研修の実施主体の長若しくは事業の委託を受けた団体が修了を証明する文書を交付する。

Ⅲ. 介護サービス相談員補研修を修了した者が、(2)アの登録後、事業を実施する市町村が相当と認める期間、(1)ア②の活動を行った場合は、当該市町村の判断により、同①の者とみなすことができる。

Ⅳ. 介護サービス相談員登録後、一定の期間を経過した者についても、介護サービス相談員の質の確保の観点から、定期的に都道府県又はポランティアの養成に取り組み公益団体の更新研修を実施するものとする。なお、市町村が自ら実施し、または適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。また、更新研修の名称は、都道府県又はポランティアの養成に取り組み公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

(4) 介護サービス相談員の活動

Ⅰ. 介護サービス相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね1～2週間に1回程度を目安とする。ただし、(1)ア②の者の訪問時については、同①の者が同行すること。

補研修修了者
40時間研修修了者

16

介護サービス相談員研修・介護サービス相談員派遣等事業の実施における標準的な研修カリキュラム②

内容	時間数	
	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補研修
高齢者の理解、認知症の正しい理解	3時間	1.5時間
・高齢者の身体的・精神的特性 ・高齢になると現れる変化 ・認知症の基礎知識 ・認知症の人との向き合い方	2時間	-
コミュニケーション技法と実践演習	6時間	2時間
介護サービス相談員活動の実践	7時間	-
・相談活動における記録と報告のあり方 ・相談記録票、活動報告書の作成（グループワーク） ・活動報告の伝え方とポイント（ロールプレイ演習）	2時間	時間
介護保険サービスを提供する施設等への訪問実習（2ヶ所以上）	5時間	時間
地域ケア体制のヒアリング	40時間	12時間
・市町村の介護保険事業計画のヒアリング ・介護保険と介護サービス相談員 訪問実習の活動発表と検討、相談活動におけるポイント	合計	合計

18

介護サービス相談員研修・介護サービス相談員補研修における標準的な研修カリキュラム①

内容	時間数	
	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補研修
研修目的と要件	0.5時間	0.5時間
介護サービス相談員の意義と役割	2時間	1時間
・介護サービス相談員派遣等事業の目的 ・介護保険と介護サービス相談員	4時間	2時間
介護保険制度		
・介護保険の思想とシステム ・介護保険制度の機能と介護サービス相談員活動		
施設サービス・居宅サービスの理解		
・介護保険3施設、老人福祉施設の種類と性格 ・施設の居住環境とケアの質 ・居室・ユニットケアの理解 ・訪問介護等の居宅サービスの内容	3.5時間	2時間
・自立支援のためのケアプランの理解 利用者の権利保護と身体拘束防止、虐待防止への対応		
・権利保護の理解 ・成年後見制度の理解 ・身体拘束防止の取組 ・高齢者虐待防止法の意義と理解	4.5時間	3時間

17

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関するQ & A (R2.7.7) ①

問1 介護サービス相談員補研修を修了した者が、(2)アの登録後、事業を実施する市町村が相当と認める期間、(1)ア②の活動を行った場合は、当該市町村の判断により、同①の者とみなすことができるというが、具体的にどのようなケースが該当するのか。

(答)
1 介護サービス相談員(正)研修については、40時間を求めているところであることから、介護サービス相談員補研修を修了した者を介護サービス相談員(正)とみなす際には、同等の十分な資質を有していることを担保することが望ましい。
2 そのため、例えば、十分な期間の実地研修を経たことや一定の追加研修を受けていること等を要件にするなど、その趣旨を踏まえ、取扱いをしていただきたい。

問2 介護サービス相談員補研修(補を含む)は、オンラインによる実施も可能か。

(答)
1 標準的な研修カリキュラムの修了を担保できるものであれば、オンラインによる実施も可能である。

19

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関するQ&A (R2.7.7) ②

問3 3-3-(1)ー1)ー1)において、定期的に更新研修を実施するとされているが、更新研修を要請しない介護サービス相談員でなくならないか。

(答)
1. ここでいう「更新研修」は、定期的に相談員としての知識やスキルを補強するような 現任研修といったものを要請しており、更新研修を要請しないことにより、介護サービス相談員でなくなることはない。

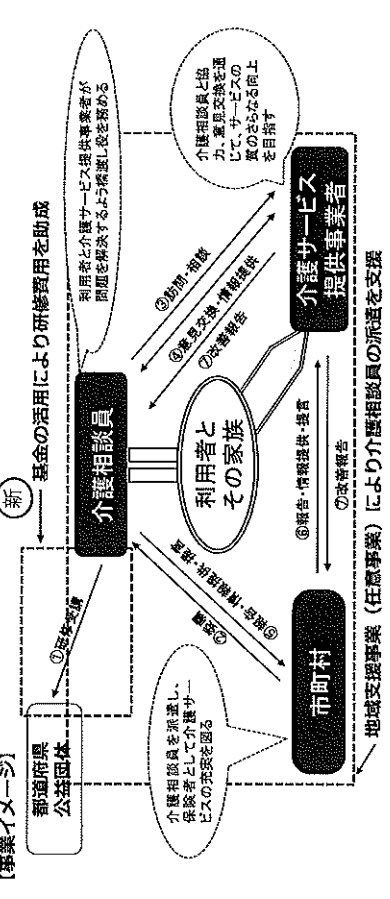
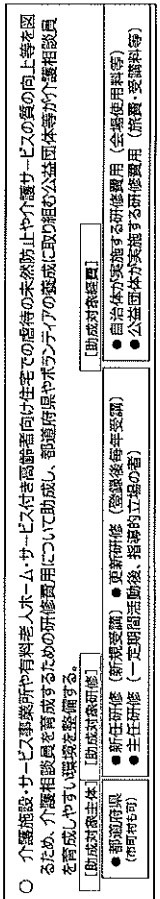
問4 3-3-(4)ー1)において、(1)ア②の者の訪問時については、同①の者が同行することとされており、介護サービス相談員補が訪問する場合には介護サービス相談員(正)が同行することとなっているが、介護サービス相談員(正)が市町村内にいない場合には、介護サービス相談員補が訪問することは出来ないか。

(答)
1. 介護サービス相談員補が訪問するに当たっては、介護サービス相談員(正)と同行することにより、介護サービス相談員補の負担軽減を図ることとしている。
2. 一方で、今回、相談員補の仕組みを導入することとした背景には、新たに対象に加えられた特定施設入居者生活介護の指定を受けていない有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅をはじめ、介護サービスを提供する施設・事業所に対し、積極的に外部の目を入れる方策として願ったものである。
3. そのため、同一市町村に介護サービス相談員(正)がいない場合には、介護サービス相談員補が訪問することとして差し支えない。なお、その場合であっても、当該市町村は、2名体制で訪問させるなど当該訪問が円滑に行われるよう十分配慮するとともに、介護サービス相談員(正)の早期の確保に努めることとする。

地域医療介護総合確保基金を活用した介護従事者の確保	
<p>多人数</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域住民や学校の生徒に対する介護や介護の仕方の理解促進 ○ 若者・女性・高齢者など多様な世代を対象とした介護の職場体験 ○ 高齢者など地域の住民による生活支援の担い手の養成、支え合いの高齢福祉のための事業推進 ○ 介護未経験者に対する研修支援 ○ ボランティアセンター・シルバー人材センター等の連携強化 ○ 介護事業所におけるインターンシップ等の導入促進 ○ 介護に関する入門的研修の実施からマッチングまでの一体的支援、夢人促進セミナーの開催、介護の職業観等の体験支援 ○ 人材確保のためのボランティアポイントの活用支援 ○ 介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人留学生や1号特定技能外国人等の受入れ環境整備 	<p>賃上げの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 介護人材キャリアアップ研修支援 <ul style="list-style-type: none"> ・ 経験年数3～5年程度の中間職員に対する研修 ・ 職能引上げ研修 ・ 介護キャリアアップ研修におけるアセスメント研修 ○ 介護支援専門員、介護相談員養成に対する研修 ○ 各研修後に係る代替委員の確保、出前研修の実施 ○ 滞在介護福祉士の専攻促進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 知識・技能を専攻する人材の確保の支援 ・ 報酬した介護福祉士の存在等の把握 ○ チームマネジメント、コミュニケーション等に関する人材育成のための研修 ○ 地域包括ケアシステム構築に資する人材育成生活支援コーディネーターの養成のための研修 ○ 認知症高齢者等の権利擁護のための人材育成
<p>労働環境・処遇の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新人介護職員に対するエルダーメンター(新人指導担当者)養成研修 ○ 管理職等に対する雇用改善研修の普及 ○ 管理職等に対する雇用改善研修のための研修 ○ 労働関係法・労務・労働制度等の理解のための説明会の開催 ○ 介護従事者の負担軽減に資する介護ロボットなどの導入支援や業務支援 ○ 新人教育やキャリアパスなど雇用管理の改善に取り組み、専門職のコンプライアンス研修 ○ 介護従事者の子育て支援のための施設内保育施設運営等の支援 ○ 子育て支援のための代替職員のマッチング ○ 介護職員に対する給与改善の推進、手当・介護職員の交流の推進、面立支援等環境整備 	<p>※赤字下で実施される「夢人促進」・「賃上げの向上」・「労働環境・処遇の改善」に資する事業を支援。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の実情に応じた介護従事者の確保対策を支援するため、都道府県計画を踏まえて実施される「夢人促進」・「賃上げの向上」・「労働環境・処遇の改善」に資する事業を支援。

③ その他

新 介護相談員育成に係る研修支援事業
(地域医療介護総合確保基金(介護事業者種別分)の事業メニューの追加)



日頃より、高齢者虐待の防止及び高齢者の養護者に対する支援の推進に御尽力をいただき、厚くお礼申し上げます。

「養介護施設従事者等による高齢者虐待」については「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下「法」という。)第2条第5項に規定されているところですが、通報等を受けた場合は、事案について調査を十分に実施した上で同条第5項に照らし、「養介護施設従事者等による高齢者虐待」に該当するかどうか判断することが重要となります。次のような行為は同項に基づき「養介護施設に該当すると考えられるところであり、該当するか否かについての判断をせずに、例えば「極めて不適切な行為」として処理することは同法では想定されていないことについてご留意願います。

- ・ 入所者を車いすやベッド等から移動させる際に、必要以上に身体を高く持ち上げた。
- ・ 裸になった入所者の姿を携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。
- ・ 入所者の顔に落書きをして、それを携帯電話で撮影し、他の職員に見せた。

今後とも、これらの判断にあたっては、調査等を十分に実施した上で、法やマニュアルに照らして慎重かつ適切に判断し、市町村等において判断しがたい事案が発生した場合には、都道府県に相談するとともに、必要に応じて国にも照会するなど、法の趣旨に沿って適正に対応していただきますようお願いいたします。

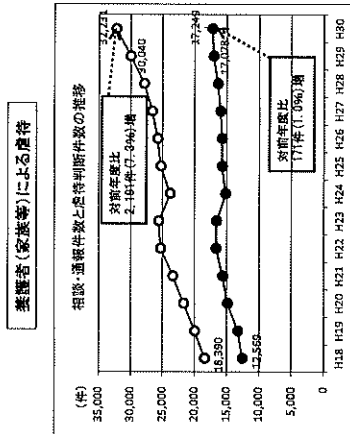
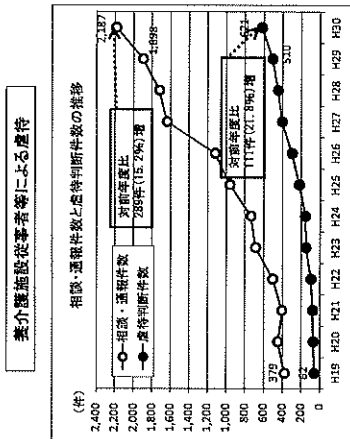
また、管内の市区町村等への十分な周知についてよろしくお願いたします。

「令和2年版介護保険六法」中央法規 p3357. 4

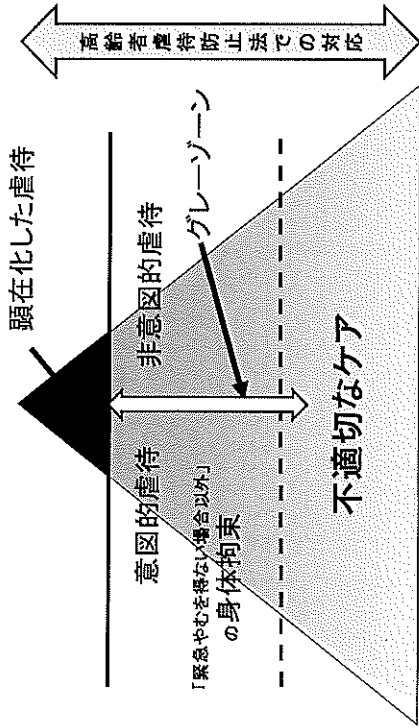
高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果の概要 (平成30年度)

- 養介護施設従事者等による虐待(※1)
 相談・通報件数は2,187件、虐待判断件数は621件といずれも過去最多。
- 養護者による虐待(※2)
 相談・通報件数は32,231件、虐待判断件数は17,249件といずれも過去最多。

(※1) 介護老人福祉施設などの養介護施設、居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者による虐待
 (※2) 高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等による虐待



「高齢者虐待防止法」の対象範囲



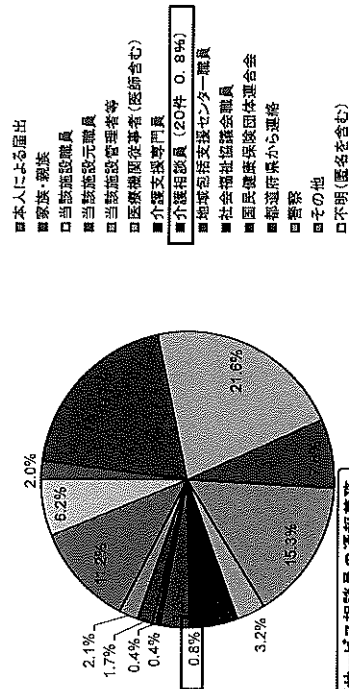
(柴田茂次氏(特別養護老人ホーム フィヨール南海施設長)が作成した資料(2009)をもとに作成)

認知症介護研究・研修仙台センター「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」教材
 「施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト」2009年、p.13を参考に作成

養介護施設従事者等による虐待①

○ 相談・通報者の内訳として、「当該施設の現職職員」が21.6%と最も多く、次いで「家族・親族」が9.7%となっている。

相談・通報者内訳(複数回答)

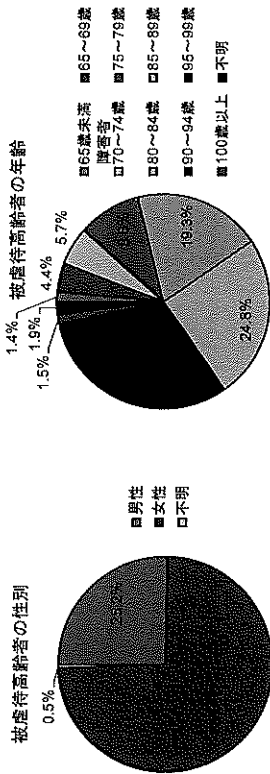


介護サービス相談員の通報義務

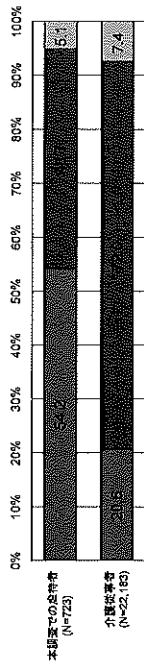
【高齢者虐待防止法 第20条 第2項及び第3項】
 2 前項に定めるほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。
 3 第2項に定める場合のほか、養介護施設従事者等による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報するよう努めなければならない。

養介護施設従事者等による虐待②

○ 被虐待高齢者は女性の比率が高く、虐待者は男性の比率が高い。



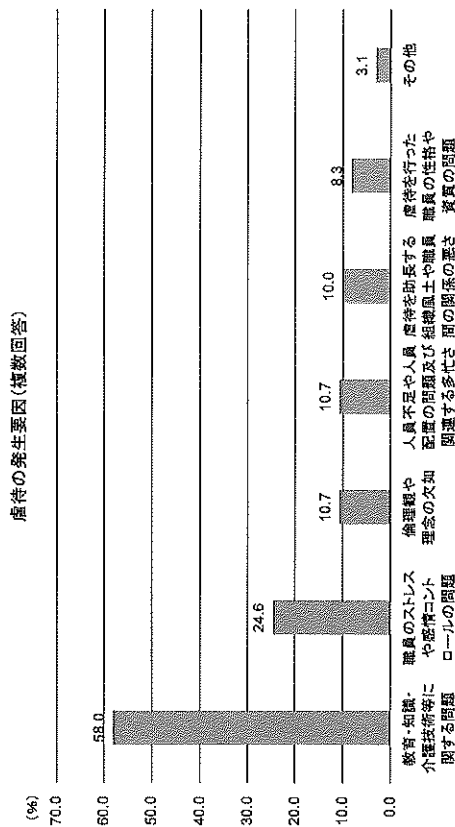
虐待者の性別と介護従事者の性別の比較



※「介護従事者」は、介護労働安全センター「平成30年度介護労働実態調査」による。

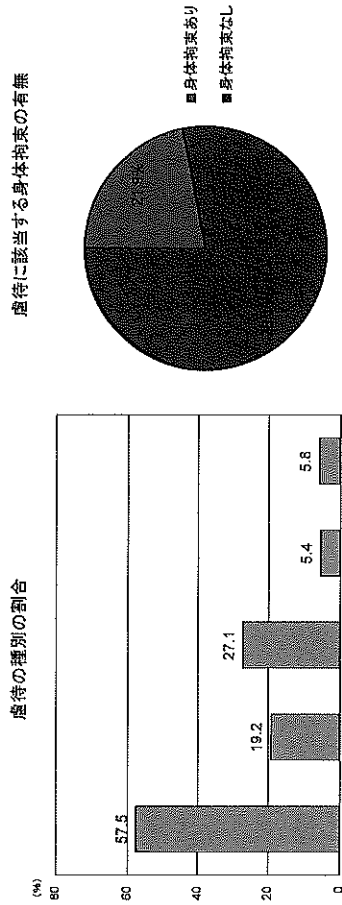
養介護施設従事者等による虐待④

○ 虐待の発生要因としては、「教育・知識・介護技術等に関する問題」が58.0%と最も多く、次いで「職員のストレスや感情のコントロールの問題」が24.6%となっている。

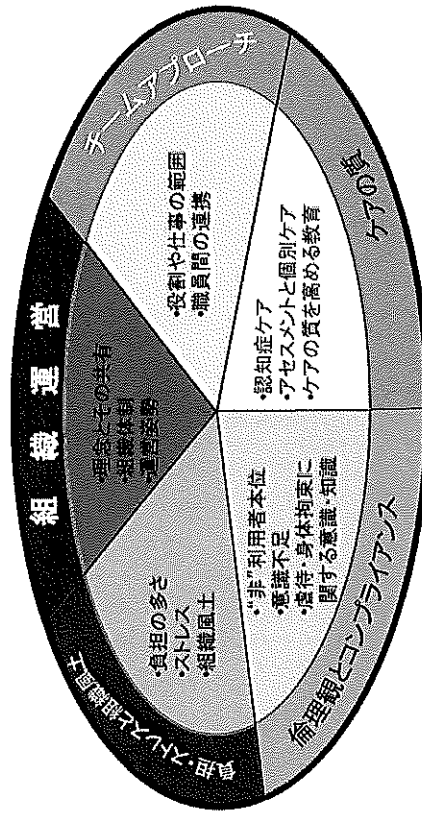


養介護施設従事者等による虐待③

○ 虐待の種類としては、「身体的虐待」が57.5%と最も多く、次いで「心理的虐待」が27.1%となっている。



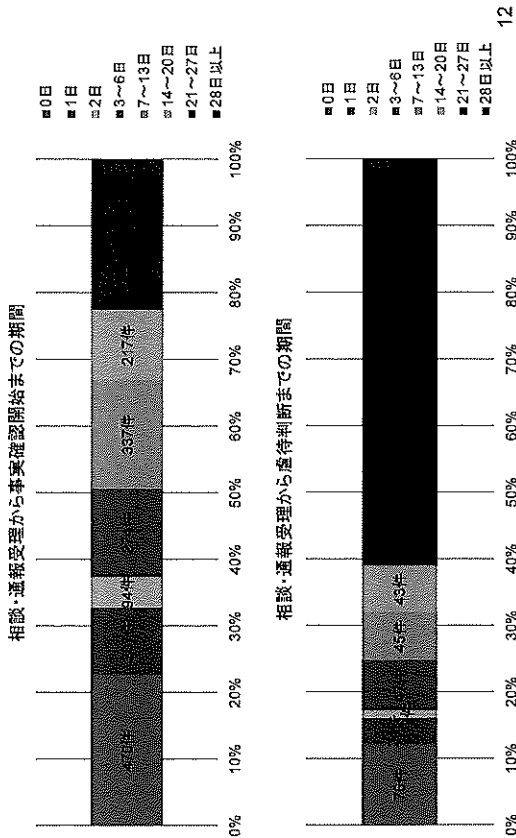
【参考】養介護施設従事者等による高齢者虐待の背景要因



☆作成にあたり三瓶徹氏(北広島リハビリセンター-特養部四恩園施設長)作成資料を参考にした
認知症介護研究・研修仙台・東京・大府センター「高齢者虐待を考ふる 養介護施設従事者等による高齢者虐
待防止のための事例集」平成19年度老人保健健康増進等事業補助金助成事業、p17より。

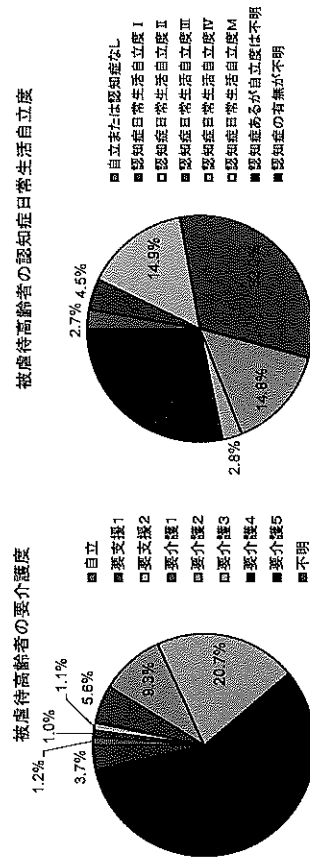
養介護施設従事者等による虐待⑤

○ 相談・通報の受理から事実確認開始までの期間の中央値は6日、相談・通報の受理から虐待判断までの期間の中央値は35日となっている。



養介護施設従事者等による虐待⑦

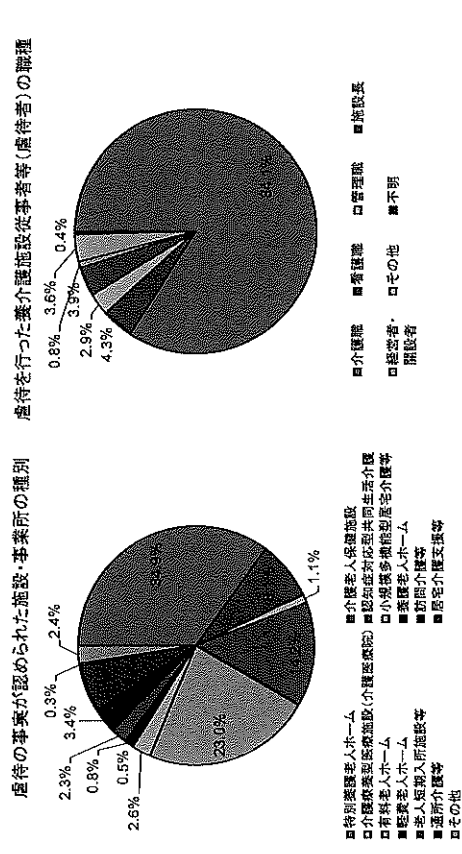
○ 要介護3以上の被虐待高齢者は78.2%、認知症日常生活自立度Ⅱ以上の被虐待高齢者は80.5%（※）と重度の方の割合が高い。
（※）自立度Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ、Ⅵ、認知症はあるが自立度は不明の合計



（注）「認知症はあるが自立度は不明」には「自立度Ⅱ以上の他「自立度Ⅰ」が含まれている可能性がある。

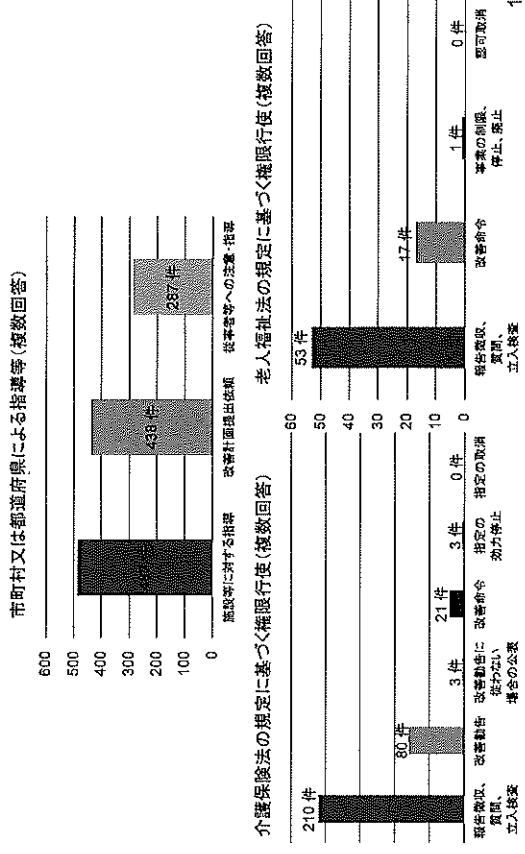
養介護施設従事者等による虐待⑥

○ 虐待の事実が認められた施設・事業所の種別としては、「特別養護老人ホーム」が34.9%と最も多く、次いで「有料老人ホーム」が23.0%となっている。
○ 虐待を行った養介護施設従事者等（虐待者）の職種としては、「介護職」が84.1%と最も多い。



養介護施設従事者等による虐待⑧

○ 虐待の事実が認められた事例として、市町村又は都道府県は介護施設に対する改善計画の提出依頼や介護保険法・老人福祉法に基づき立入検査などを実施している。
市町村又は都道府県による指導等（複数回答）



○指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について
(平成12年3月17日老企第43号厚生省老人保健福祉局企企画課長通知)

- 第4 運営に関する基準 9 指定介護福祉施設サービスの取扱方針
- (2) 同条第4項及び第5項は、当該入所者又は他の入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってならず、緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合にあっても、その発現及び時期、その入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならないこととし、また、基準省令第37条第5項の規定に基づき、当該記録は、2年間保存しなければならない。
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(第6項第1号)
- 同条第6項第1号の「身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会」(以下「身体拘束適正化検討委員会」という。)とは、身体的拘束等の適正化のための対策を推進する委員会であり、施設長(管理責任者)、事務長、医師、看護師、介護職員、生活支援員により構成する。構成メンバーの責務及び役割分担を明確にするにとともに、専任の身体拘束等の適正化対策担当者を任命することが必要である。
- なお、身体拘束適正化検討委員会は、運営委員会など他の委員会と設立して設置・運営することが必要であるが、事故防止委員会及び緊急対策委員会については、関係する職員等が身体拘束適正化検討委員会と相互に関連が深いことから、これら一体的に設置・運営することが望ましい。身体拘束適正化検討委員会の責任者はケア全員の責任者であることとし、また、身体的拘束適正化検討委員会は、緊急やむを得ない場合を除き、その方針として、精神科専門医等の専門家の活用等が求められる。
- 指定介護老人福祉施設が、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等の適正化について、施設全体で情報共有し、今後の再発防止につなげるためのものであり、決して従業者の懲罰を目的としたものではないことと留意することが必要である。
- 身体的には、次のようなことを想定している。
- ① 身体拘束等の他の従業者は、身体拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、①の様式に従い、身体的拘束等について報告すること。
 - ② 介護職員その他の従業者は、身体的拘束等の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、①の様式に従い、身体的拘束等について報告すること。
 - ③ 身体的拘束適正化検討委員会において、②により報告された事例を事例として、分析すること。
 - ④ 事例の分析に当たっては、身体的拘束等の発生時の状況等を分析し、身体的拘束等の発生原因、結果等ととりまとめ、当該事例の適正化策を策定すること。
 - ⑤ 報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること。
 - ⑥ 適正化策を策定した際に、その効果について評価すること。

「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件

3つの要件を全て満たし、要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施されていることが必要

1. 切迫性
利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
2. 非代替性
身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
3. 一時性
身体拘束が一時的なものであること

※留意事項

- ・「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当の職員個人又はチームで行うのではなく、施設全体で判断することが必要がある。
- ・身体拘束の内容、目的、時間、期間などを高齢者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることが必要である。
- ・介護保険サービス提供時には、身体拘束に関する記録の作成等が義務づけられている。

- (4) 身体的拘束等の適正化のための指針(第6項第2号)
 - ① 指定介護老人福祉施設が整備する「身体的拘束等の適正化のための指針」には、次のような項目を盛り込むこととする。
 - ① 身体的拘束等の適正化指針の概要
 - ② 身体的拘束等の適正化指針の目的
 - ③ 身体的拘束等の適正化指針の適用範囲
 - ④ 身体的拘束等の適正化指針の適用方法
 - ⑤ 身体的拘束等の適正化指針の適用に関する基本方針
 - ⑥ 身体的拘束等の適正化指針の適用に関する基本方針
 - ⑦ 身体的拘束等の適正化指針の適用に関する基本方針
- (5) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(第6項第3号)
 - ① 介護職員その他の従業者に対する身体的拘束等の適正化のための指針の内容としては、身体的拘束等の適正化の基礎的・内容的な適切な知識を普及・啓発することとし、当該指定介護老人福祉施設における指針に基づき、適正化の徹底を図るよう努むる。
 - ② 職員教育を定期的に実施することとし、当該指定介護老人福祉施設における指針に基づき、適正化の徹底を図るよう努むる。
 - ③ 職員教育を実施するにあたっては、当該指定介護老人福祉施設における指針に基づき、適正化の徹底を図るよう努むる。
 - ④ 職員教育を実施するにあたっては、当該指定介護老人福祉施設における指針に基づき、適正化の徹底を図るよう努むる。
 - ⑤ 職員教育を実施するにあたっては、当該指定介護老人福祉施設における指針に基づき、適正化の徹底を図るよう努むる。

また、研修の受講内容についても記録することが必要である。研修の実施は、職員研修施設内での研修で差し支えない。

身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

介護保険指基準において禁止の対象となっている行為は、「身体的拘束その他入所者(利用者)の行動を制限する行為」で、具体的に「次のような行為を指す(あくまでも例示であることに留意)。

- ① 徘徊しないように、車いすや椅子、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ② 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③ 自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む。
- ④ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤ 点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、または皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥ 車いすや椅子からずり落ちたり、立ち上がったりしれないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦ 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧ 脱衣やおむつはずしを制限するために、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- ⑨ 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩ 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪ 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

身体拘束がもたらす多くの弊害

○身体的弊害

- ・関節の拘縮、筋力の低下といった身体機能の低下や圧迫部位の褥瘡の発生などの外的弊害
- ・食欲の低下、心肺機能や感染症への抵抗力の低下などの内的弊害
- ・転倒や転落事故、窒息などの大事故を発生させる危険性

○精神的弊害

- ・本人は縛られる理由も分からず、生きる意欲を奪われる。
- ・不安、怒り、屈辱、あきらめなどの精神的苦痛、認知症の進行やせん妄の頻発
- ・家族に与える精神的苦痛、罪悪感や後悔

○社会的弊害

- ・看護・介護スタッフ自身の士気の低下を招くこと。また、介護保険施設等に対する社会的な不信、偏見を引き起こすおそれがあること。
- ・身体拘束による高齢者の心身機能の低下は、その人のQOLを低下させるだけでなく、さらなる医療的処置を生じさせ、経済的にも影響をもたらす。

28

参考資料・参考文献

- ・厚生労働省老健局『市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について』平成30年3月
- ・厚生労働省 平成18年度～30年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果
- ・厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」『身体拘束ゼロへの手引き』平成13年3月
- ・(社)日本社会福祉士会編『市町村・都道府県のための養介護施設従事者等による高齢者虐待対応の手引き』平成24年3月
- ・認知症介護研究・研修仙台・東京・大府センター「高齢者虐待を考える 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集」平成19年度老人保健健康増進等事業補助金助成事業
- ・認知症介護研究・研修仙台・東京・大府センター「高齢者虐待を考える 養介護施設従事者等による高齢者虐待防止のための事例集」,2008
- ・認知症介護研究・研修仙台センター「介護現場のための高齢者虐待防止 教育システム」,2009
- ・認知症介護研究・研修仙台センター 平成29年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業)「高齢者虐待の要因分析及び対応実務課題の共有・解決に関する調査研究事業」平成30年3月
- ・令和2年度版「介護保険六法」中央法規

29

6. 都道府県・市町村・介護サービス相談員 に対する取組促進の支援

介護サービス相談員派遣等事業 事務局のための 運営ハンドブック 改訂版⑨ 作成

目 次

1. 介護サービス相談員派遣事業とは
 - 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のしくみ
 - 介護相談員制度の改正
 - 介護サービス相談員育成のための研修費への助成
 - 事業の実施主体
 - 介護サービス相談員とは
 - 介護サービス相談員活動の目的
 - 介護サービス相談員の主な活動内容
 - 介護サービス相談員がやってはいけないこと
 - 介護サービス相談員活動の流れ
 - 相談活動から記録、報告、改善まで
2. 市町村事務局の役割
 - 市町村事務局体制の整備と運営
 - 介護サービス相談員派遣等（市町村）事務局の設置
 - 事務局の主な業務
 - 実施要項等の作成
 - 介護サービス相談員等の選定
 - 派遣先事業者の確保と拡大
 - 介護サービス相談員と派遣先支援
 - 連絡会議と三者会議の開催
 - 情報の共有化
 - 記録と報告
 - 参考Ⅰ 相談記録票 活動報告書
 - 介護サービス相談員等活動支援のポイント
 - 参考Ⅱ 介護相談員と施設職員等との兼務について
 - 参考Ⅲ 身体拘束・虐待への対応
 - 参考Ⅳ 身体拘束に関する説明書・経過観察記録
 - 介護サービス相談・地域づくり連絡会
 - 参考Ⅴ 介護サービス相談員派遣等事業の実施について
 - 参考Ⅵ 「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関するQ & Aについて



※ 令和2年度年度事業実施市町村事務局 及び 都道府県担当課 へ配布

介護サービス相談員派遣等事業ポスター作成



※ 令和2年度年度事業実施市町村事務局 へ配布

その他 令和2年度研修実施状況

介護サービス相談員 全国研修

令和2年度に実施した介護サービス相談員全国研修について
養成研修、現任研修Ⅰ・Ⅱは下記の通り実施。

(1) 介護サービス相談員 養成研修

①受講対象者

- 市町村から派遣される新任の介護サービス相談員
- 市町村等の事務局担当者

②研修日程

令和2年12月1日(火)～12月21日(月)

の期間内に受講できるよう市町村事務局で日程を設定してください。
※但し、カリキュラム順に受講してください。

③開催方法

市町村事務局の定める場所において、動画配信サイト接続による
オンライン研修

④修了者数

234人 36都道府県、115市区町村（広域連合等を含む）

介護サービス相談員 養成研修 カリキュラム

⑤研修内容 令和2年度介護サービス相談員養成研修カリキュラム

前期研修

(分)※	章	内 容	講師
10		●オリエンテーション ・研修趣旨とタイムテーブル	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子
90	第1章 p13～p32	●介護サービス相談員の意義と役割 ・介護サービス相談員派遣等事業の目的 等 ・介護サービス相談員の取り組み 等	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子
10			休憩
60	第2章 p33～P48	●教養としての社会保障	上智大学総合人間科学部 教授 一般社団法人未来研究所臥龍 代表理事 香取 照幸
10			休憩
70	第3章 p49～p152	●介護保険制度(1) ・介護保険制度の基礎知識	上智大学総合人間科学部 教授 一般社団法人未来研究所臥龍 代表理事 香取 照幸
10			休憩
65	第3章 サブテキスト	●介護保険制度(2) ・介護保険制度最新情報 等	厚生労働省 老健局 老人保健課 事務官 山根 清
10			休憩
80	第4章 p153～p186	●施設サービスの理解(1) ・介護保険施設の比較、老人福祉施設の種類と性格 等	地域共生政策自治体連携機構 事務局長代理 石黒 秀喜
10			休憩
40	第4章 p187～p220	●施設サービスの理解(2) ・個室・ユニットケアとは 「多床室と個室化・ユニットケア」	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子
10			休憩
80	第5章 p221～p246	●居宅介護とケアマネジメント ・居宅サービスの理解 - ケアマネジメント	慶応義塾大学大学院政策・メディア研究科 特任教授 唐澤 剛
10			休憩
110	第6章 p247～p322	●利用者の権利擁護(1) ・権利擁護 ・成年後見制度について	高村浩法律事務所 弁護士 高村 浩
10			休憩
40	第6章 p323～p337	●利用者の権利擁護(2) ・市民後見人について	地域共生政策自治体連携機構 研究主幹 北村 肇
10			休憩
70	第7章 p339～p378	●高齢者の理解 ・高齢者の身体的および精神的特性 ・高齢になると現れる変化	東京都健康長寿医療センター研究所 前副所長 高橋 龍太郎
10			休憩

10			
120			
150			
20			

(2) 介護サービス相談員現任研修

現任研修 I

①受講対象者

- 養成研修を修了し、1年以上の活動実績がある介護サービス相談員
- 市区町村の事務局担当者（養成研修を修了していなくても受講可能）

②研修日程 令和3年1月14日(木)～1月20日(水)

③開催方法 動画配信サイト接続によるオンライン研修（市町村事務局の定める場所）

④修了者数 203人 33都道府県、100市区町村（広域連合等を含む）

⑤研修内容 令和2年度介護サービス相談員現任研修 I カリキュラム

(分)※	内 容	講師
10	●オリエンテーション 研修趣旨とタイムテーブル	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子
65	第1章 ●介護保険最新情報	厚生労働省 老健局 老人保健課 山根 清
10		休憩
60	第2章 ●介護サービス相談員の新たな展開	地域共生政策自治体連携機構 事務局長代理 石黒 秀喜
10		休憩
180	第3章 ●不適切ケアを見る目を養う ①不適切ケアとは ②ケア事例検討 個人ワーク	NPO法人 メイアイヘルプユー 事務局長 鳥海 房枝
10		休憩
80	第4章 ●高齢者の感染症予防と熱中症予防	神奈川県立保健福祉大学 実践教育センター長教授 石原 美和
10		休憩
130	第5章 ●情報・意見換(市町村研修) 相談員間での意見交換 ①活動上の悩みと対応の工夫 ②介護保険サービス対象外への訪問時の課題 ◆ 受講者が少数の場合は受講者以外の相談員も参加 後日レポート提出	市町村事務局
10		休憩
20	●介護サービス相談員への期待	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子

現任研修Ⅱ

①受講対象者

- 現任研修を修了し、2年以上の活動実績がある介護サービス相談員
- 市区町村の事務局担当者（現任研修を修了していなくても受講可能）

②研修日程 令和3年2月9日(火)～2月17日(水)

③開催方法 動画配信サイト接続によるオンライン研修（市町村事務局の定める場所）

④修了者数 166人 32都道府県、70市区町村（広域連合等を含む）

⑤研修内容 令和2年度介護サービス相談員現任研修Ⅱカリキュラム

(分)※	章	内 容	講師
10		●オリエンテーション 研修趣旨とタイムテーブル	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子
65	第1章	●介護保険最新情報	厚生労働省 老健局 老人保健課 山根 清
10			休憩
60	第2章	●介護サービス相談員の新たな展開	地域共生政策自治体連携機構 事務局長代理 石黒 秀喜
10			休憩
60	第3章	●聴く力・話す力	NHK放送研修センター 日本語センター専門委員 加藤 昌男
10			休憩
120	第4章	●転倒予防のポイントを見る目を養う ①介護事故の特徴 ②転倒を防ぐための環境整備 ③転倒予防のポイント	NPO法人 メイアイヘルプユー 事務局長 鳥海 房枝
10			休憩
80	第5章	●認知症の人の意思決定の支援とは	NPO法人 風の詩 理事長 永島 徹
10			休憩
130	第6章	●情報・意見交換(市町村研修) 相談活動のステップアップにむけて ①介護保険サービス対象外への訪問時の課題 ②インフルエンザや新型コロナ等感染症で 派遣先への訪問が制限された場合の 派遣先事業所との連携や利用者への対応策 ◆受講者以外の相談員及び派遣先事業所の参加 ◎派遣先事業所の参加が困難な場合は事前アンケートにて対応も可 後日レポート提出	市町村事務局
10			休憩
20		●介護サービス相談員への期待	地域共生政策自治体連携機構 事務局長 菅原 弘子

令和2年度 老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
介護施設等における 高齢者の権利擁護に資する介護サービス相談員の
実態把握・普及啓発に関する調査研究事業 報告書

令和3（2021）年3月

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
〒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 - 0233
e-Mail : sodanin@net.email.ne.jp
URL : <https://kaigosodan.com>