【 参 考 】

介護サービス相談員派遣等事業の概要

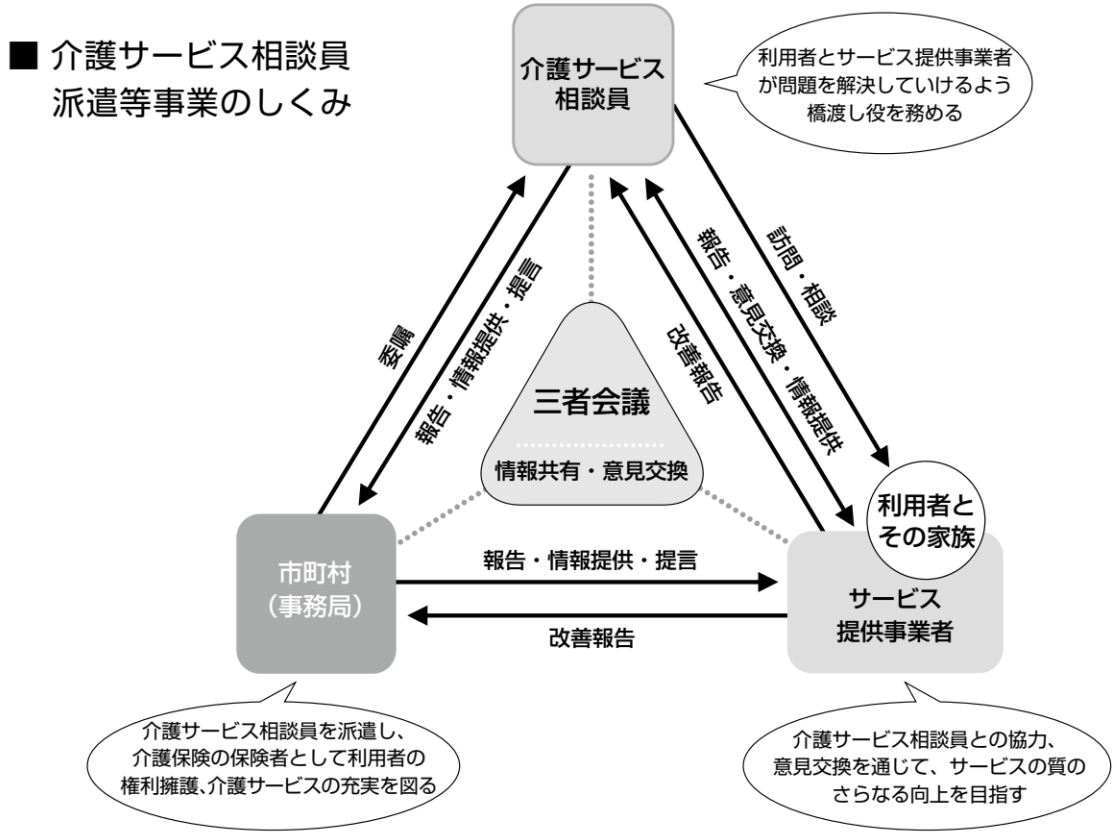
○２０００（平成 12）年度の介護保険制度施行を契機に、介護サービスの利用が、行政による「措置」から、利用者とサービス提供事業者との「契約」に移行しました。

○これを受けて、利用者の権利擁護とサービスの質的向上を目的に、厚生労働省によって創設されたのが、「介護サービス相談員派遣等事業」です。地域支援事業の「その他」メニューとして現在約 300 市町村で事業が行われています。

○事業実施市町村は、介護サービスの提供の場を訪ね、サービス利用者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者（介護サービス相談員）の登録を行い、申出のあったサービス事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ります。現在、全国で約 2400 名の介護サービス相談員が活動しています。

○本事業は、利用者の声を現場に届け、サービス改善につなげる重要な仕組みであり、高齢者福祉政策の中でもますますその役割が期待されています。

■ 介護サービス相談員
派遣等事業のしくみ



- 介護サービス相談員の選定、派遣・調整、養成・研修
- 介護サービス相談員連絡会議の開催
- 相談業務による事前解決が困難な事項の取りまとめ、行政担当部署との連携
- 介護サービス相談員の活動に関する広報

- 介護サービス相談員活動の担当者（窓口）の設置と職員等への周知
- 利用者、家族へ介護サービス相談員の活動について説明・周知

介護サービス相談員派遣等事業の主な効果

① 介護サービスの質向上

➢利用者の声なき声を第三者（介護サービス相談員）が拾い上げ、市民の目線で介護サービス提供事業所を訪問することで、事業所内だけでは気づきにくい課題が明らかになる。

➢介護サービス相談員の訪問・報告がフィードバックされ、介護サービス提供事業所のサービス改善につながる。

➢介護サービス相談員の訪問が虐待の早期発見・防止、身体拘束廃止の取り組みにつながった事業所が多数。

② 利用者や家族の安心感

➢「介護サービス相談員が見てくれている」「なんでも話を聞いてくれる」という安心感。利用者の孤独感の解消、精神的な安定につながる。

➢介護サービス提供事業所の職員に言えずに抱えていた不安を介護サービス相談員に伝えることで、利用者やその家族の不安軽減、問題解決につながる。

③ 行政の負担軽減・リスクマネジメント

➢利用者の声が行政に直接届くのではなく、まず介護サービス相談員に届くことで、自治体に苦情が集中しにくい。

➢深刻な事案が早期に把握できるので、トラブルや苦情に至る事態を未然に防ぎ解決を図ることができる。

④ 市民参加・地域づくりの推進

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

※出典・参照サイト

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

介護サービス相談･地域づくり連絡会

【問合せ】
特定非営利活動法人 地域共生政策自治体連携機構
介護サービス相談･地域づくり連絡会（担当:平良、北村）
〒162-0083 東京都新宿区市谷田町 2-7-15 市ヶ谷クロスプレイス 4 階
E-Mail:sodanin@net.email.ne.jp ／ FAX:03-3266-0223 ／ TEL:03-3266-9340