

「ウィズコロナ」下における
介護サービス相談員派遣等事業の在り方に関する
調査研究 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5年(2023)年3月

目 次

1. 「ウィズコロナ」下における 介護サービス相談員派遣等事業の在り方に関する調査研究	3
I. 調査研究の目的	4
II. 実施の内容・経過	4
① ウィズコロナ下における介護サービス相談活動のリーフレット作成	4
② 調査	5
③ 研修	5
④ 横展開方策	6
⑤ 研究会	6
● 研究会構成メンバー	7
● 研究会、WGの開催経過	8
● 研究会資料	9
2. 介護サービス相談員派遣等事業実態調査	43
I. 調査の目的	44
II. 調査実施の概要	44
III. 事業実施について	45
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入状況	46
② 都道府県別事業実施率	47
③ 介護サービス相談員数(活動人数)、受入施設・事業所数	48
④ 派遣状況(各サービスの派遣率)	50
⑤ 介護保険サービス対象外の住まいへの訪問の実施	51
⑥ 居宅訪問の実施	52
3. 全国介護サービス相談活動事例報告会	75
4. 都道府県・市町村 事業担当者研修	103
5. 都道府県・市町村・介護サービス相談員に対する取組促進支援	117

1. 「ウィズコロナ」下における介護サービス 相談員派遣等事業の在り方に関する 調査研究

「ウィズコロナ」下における介護サービス相談員派遣等事業の在り方に関する調査研究

I 調査研究の目的

○介護サービス相談員派遣等事業については、令和2年改正で「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が派遣先として追加された。とりわけ、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅での介護サービス相談員の受入を促進するとの方向性と、そのための諸施策が示されたところである。

○しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大のあおりを受けて、事業実施及び検討市町村からの当該事業者での受け入れに向けた働きかけ等は、まだ始まっていない段階であり、そのための介護サービス相談人材の育成も進んでいない現状がある。

○また同様に、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、従来行われていた事業所訪問型での介護サービス相談活動は休止とするところが多く現れた。

その代替手段として、オンライン相談や利用者家族等を対象とした来所型相談を行ったり、オンライン、電話、手紙等によるやり取りにより、訪問先事業所との間で構築された関係性の維持が図られたりしている現状があるが、個々の市町村の取組に留まっており、ノウハウの周知が図られていない。

○そこで本事業では、

- ①有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅への促進策の検討
- ②ウィズコロナ下における介護サービス相談活動マニュアルの作成
- ③上記に付随する調査、研修等の事業

を行うことを目的とした。

II 実施の内容・経過

① ウィズコロナ下における介護サービス相談活動リーフレットの作成

(上記リーフレットの作成) ▽ 目的②に関する事項

○新たな生活様式に対応した相談活動や場面観察の視点を示し、介護サービス相談員派遣等事業を休止している自治体等への事業実施支援を図ることを目的に、ウィズコロナ下における介護サービス相談活動についてのリーフレットを作成した。

○リーフレット作成にあたっては、第1回研究会(2022年10月17日)において原稿の素案を提示し、またワーキンググループ(2022年12月、メール審議)において意見を聴取した。

○作成したリーフレットについては、参考資料として後掲した。

(その他の支援ツール作成) ▫ 目的①に関する事項

- 介護サービス相談員派遣等事業を実施する市町村事務局が、「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」等へ介護サービス相談員の派遣受入依頼等を行う際などに活用していただくために、令和2年改正事項(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」追加等)を簡便にまとめたリーフレットを作成した。
- また介護サービス相談員派遣等事業により、介護サービス相談員が何を行うのかや、事業所にとっての受入メリット等をまとめた、事業リーフレットを作成した。
- 作成したリーフレットについては、参考資料として後掲した。

② 調査

(有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅における介護サービス相談活動に関するヒアリング調査) ▫ 目的①に関する事項

- 有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅における、介護サービス相談活動の質的把握を目的としたヒアリング調査等(半構造化インタビュー)を実施。
- ヒアリング対象は、当会が令和3年度に実施した事業実施状況に関する調査の回答結果から、既に介護サービス相談員を有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅に派遣している市町村や、分かる範囲で事業所名などを抽出。61市町村・214事業所の情報を得た。
- 次に、61市町村のうち複数以上の事業所に介護サービス相談員の派遣を行っていることが確認された約30市町村にヒアリング等を依頼し、「いつから派遣を行っているか(令和2年改正の前からか否か)」「派遣の契機(きっかけ)」「他のサービス事業所との相談活動上の違いがあるか」等について、20市町村より情報を得た。
- ヒアリングした内容については、第1回研究会の資料としてまとめ、委員への報告を行った。

(施行状況調査) ▫ 目的③に関する事項

- 令和4年12月時点における介護相談員派遣等事業の基本項目(事業実施・休止等の状況、介護サービス相談員数、派遣事業所数・名称等)に関する施行状況調査を行い、上記調査の補強を図った。
- 調査結果の概要については、参考資料として後掲した。

③ 研修

(介護サービス相談員派遣等事業を実施する市町村事務局担当者への研修)

▫ 目的③に関する事項

- 市町村の事業担当者に対して本調査研究事業の趣旨を事前に説明し、また今年度から派遣等事業の担当となった新任職員に対して同事業の趣旨をお伝えする機会として、事務局担当者研修(2022年8月2日)を企画・開催した。
- 当日の開催カリキュラムや参加者数等は、参考資料として後掲した。

④ 横展開方策

(「報告会」の開催) ▽ 目的①及び③に関する事項

- 調査研究事業の成果等を紹介し、派遣等事業実施市町村へのインセンティブ及び未実施他市町村の横展開への波及効果を企図した、「報告会(全国介護サービス相談・活動事例報告会)」(2022年12月2日)を開催した。
- 報告会においては、厚生労働省による「令和2年改正において有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を追加した経緯」についての基調講義の後に、研究会(後掲)の構成メンバーによる「有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への派遣をいかに進めるか」と題したシンポジウムを企画・実施し、事業関係者への取組を促した。
- また報告会の開催日程にあわせて、介護サービス相談員永年活動功労者の表彰を行った。
- 当日のプログラム等については、参考資料として後掲した。

⑤ 研究会

(サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホームでの介護サービス相談活動を促進するための研究会) ▽ 目的①及び③に関する事項

- 上記①～④の取組を進めるため、「サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホームでの介護サービス相談活動を促進するための研究会」を設置・開催した。研究会は、関係団体からの委員を招聘するとともに、学識経験者、弁護士、介護サービス相談員、受入事業所、既にサービス付き高齢者向け住宅等への介護サービス相談員派遣を実施している市町村などから、同事業に関する知見を有する者により構成した。

構成メンバー

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	兵庫県立大学 客員教授 /元厚生労働省老健局長

関係団体

吉岡 荘太郎	公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 専務理事
木村 祐介	一般社団法人 高齢者住宅協会 副会長・理事 /株式会社学研ココファン 取締役

事業実施自治体

篠田 浩	岐阜県大垣市 社会福祉課 課長(社会福祉士)
川内 大将	兵庫県宝塚市 介護保険課
井島 功	熊本県大津町 介護保険課 地域包括支援係 社会福祉士・生活支援コーディネーター

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
------	-----------------------------

介護サービス相談員

野村 仁丸	兵庫県宝塚市 介護サービス相談員
星野 教子	熊本県大津町 介護サービス相談員

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	社会医療法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 管理者・施設長 /医師

弁護士

高村 浩	高村浩法律事務所 所長 /個人情報保護委員会委員
------	--------------------------

その他

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

★高村委員、鳥海委員と事業実施自治体・介護サービス相談員・受入事業所からの輩出委員はWGメンバーも兼ねています

■オブザーバー

厚生労働省 老健局 高齢者支援課

■第1回研究会

日 時	2022(令和4)年10月17日 16時00分～17時30分
開催形式	オンライン(Zoom)開催
議事次第	<ul style="list-style-type: none"> ○座長・厚生労働省 挨拶 ○サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホームにおける介護サービス相談員派遣状況について ○実施自治体(兵庫県宝塚市・熊本県大津町)からのご報告 ○コロナ禍における高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点等について

■第2回研究会

日 時	2023(令和5)年2月17日 14時00分～15時00分
開催形式	オンライン(Zoom)開催
議事次第	<ul style="list-style-type: none"> ○座長・厚生労働省 挨拶 ○今年度の事業報告／来年度の事業予定 ○コロナ禍における事業推移の概況 ○来年度に向けて

■第1回WG

日 時	2022(令和4)年12月12日～12月27日
開催形式	メール審議
審議内容	○リーフレット「感染症が心配されるなかでの 高齢者施設等への訪問活動に際しての 介護サービス相談員の観察の視点・質問集」(初稿ゲラに対するダメ出し)

研究会資料

第1回 サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホーム での介護サービス相談活動を促進するための研究会

議事次第

1. 議 事

- (1) 座長挨拶
- (2) 厚生労働省挨拶
- (3) サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホームにおける介護サービス相談員派遣状況について
- (4) 実施自治体(兵庫県宝塚市・熊本県大津町)からのご報告
- (5) コロナ禍における高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点等について

日 時:令和4年10月17日
16時00分～17時30分
(オンライン開催)

<ミーティングリンク>

Zoomミーティング
<https://us06web.zoom.us/j/81977703547?pwd=WEhneGZDZEJCTmUvMHI4VThKdDVzUT09>

ミーティングID: 819 7770 3547

パスコード: 601623



クーちゃん
介護サービス相談員マスコットキャラクター

<資料一覧>

【資料1】 調査研究の目的 ➡ **スライドNo.2**

【資料2】 名簿 ➡ **スライドNo.3**

【資料3】 サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホームにおける介護サービス相談員派遣状況について ➡ **スライドNo.4～5**

【資料4】 兵庫県宝塚市ご報告資料 ➡ **別添**

【資料5】 熊本県大津町ご報告資料 ➡ **別添**

【資料6】 ウィズコロナ下における介護サービス相談活動リーフレット等の作成について ➡ **スライドNo.17～21**

【参考資料1】 特定外有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体へのヒアリング概要 ➡ **スライドNo.6～8**

【参考資料2】 特定外有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名 ➡ **スライドNo.9～16**

【参考資料2】 コロナ禍における高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点(チェック項目)集 ➡ **別添**

1

令和4年度老人保健健康増進等事業 「ウィズコロナ」下における介護サービス相談員派遣等事業の在り方に関する調査研究 目 的

資料1

- 介護サービス相談員派遣等事業については、令和2年改正で「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が派遣先として追加された。とりわけ、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅での介護サービス相談員の受入を促進するとの方向性と、そのための諸施策が示されたところである。
- しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大のあおりを受けて、事業実施及び検討市町村からの当該事業者での受け入れに向けた働きかけ等は、まだ始まっていない段階であり、そのための介護サービス相談人材の育成も進んでいない現状がある。
- また同様に、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、従来行われていた事業所訪問型での介護サービス相談活動は休止とすることが多く現れた。
その代替手段として、オンライン相談や利用者家族等を対象とした来所型相談を行ったり、オンライン、電話、手紙等によるやり取りにより、訪問先事業所との間で構築された関係性の維持が図られたりしている現状があるが、個々の市町村の取組に留まっており、ノウハウの周知が図られていない。
- そこで本事業では、
 - ① 有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅への促進策の検討
 - ② ウィズコロナ下における介護サービス相談活動マニュアルの作成
 - ③ 上記に付随する調査、研修等の事業…を行うことを目的とする。

2

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	兵庫県立大学 客員教授／元厚生労働省老健局長
事業者団体	
吉岡 荘太郎	公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 専務理事
木村 祐介	一般社団法人 高齢者住宅協会 理事／株式会社学研ココファン 取締役
事業実施自治体	
篠田 浩	岐阜県大垣市 社会福祉課 課長（社会福祉士）
川内 大将	兵庫県宝塚市 介護保険課
井島 功	熊本県大津町 介護保険課 地域包括支援係 社会福祉士・生活支援コーディネーター
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
介護サービス相談員	
野村 仁丸	兵庫県宝塚市 介護サービス相談員
星野 教子	熊本県大津町 介護サービス相談員
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	社会医療法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 管理者・施設長／医師
弁護士	
高村 浩	高村浩法律事務所 所長／個人情報保護委員会委員
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

サービス付き高齢者向け住宅・
特定施設外有料老人ホームに介
護相談員を派遣する

自治体 (事務局) 数

61自治体
(広域保険者含む)

施設数

214施設

※令和3年度介護相談派遣等事業実態調査による数値

自治体名

北海道	士別市	千葉県	木更津市	岐阜県	関市	知立市	兵庫県	伊丹市
岩手県	石狩市		佐倉市		中津川市	東郷町		宝塚市
	奥州市		習志野市		恵那市	四日市市	岡山県	倉敷市
秋田県	滝沢市	神奈川県	流山市		揖斐広域連合	伊勢市	愛媛県	伊予市
山形県	湯沢市		大和市	静岡県	沼津市	名張市	福岡県	大野城市
福島県	長井市		寒川町		島田市	鳥羽市	佐賀県	鳥栖地区広域市町村組合
	いわき市		大磯町		富士市	玉城町	長崎県	大村市
栃木県	二本松市	新潟県	長岡市		焼津市	長岡京市	熊本県	大津町
群馬県	宇都宮市	福井県	敦賀市		御殿場市	泉大津市	宮崎県	小林市
埼玉県	安中市	長野県	松本市	愛知県	岡崎市	阪南市	鹿児島県	さつま町
	越谷市		岡谷市		瀬戸市	忠岡町		
	戸田市		諏訪市		犬山市	田尻町		
	ふじみの市		富士見町		江南市			

- 必ずしも令和2年改正を契機に、派遣先にサ高住、有料を追加したわけではない。
※ヒアリングした19自治体のうち「令和2年改正を契機」と回答した自治体は、千葉県佐倉市、新潟県長岡市、福井県敦賀市、岐阜県関市、愛知県知立市の5市
- 令和2年改正以前より、サ高住、有料に介護サービス相談員を派遣している自治体の派遣経緯はさまざま。
※兵庫県伊丹市、熊本県大津町のように不適切事案等の明らかな契機があったとするとところから、岩手県滝沢市、福岡県大野城市のように、そもそも他の介護保険サービス事業所と区別していない（特定外であろうと市内にできれば受入依頼に行く）というところまで、自治体の認識は多様。なかには静岡県富士市のように、「県から権限移譲を受け、市が有料老人ホームに対して老人福祉法第29条第13項の立入検査を実施している」というところも。
- 首都圏（都隣接3県）、東海（岐阜、静岡、愛知）、関西（三重、京都、大阪、兵庫）など、都市部（で古くから事業実施している）自治体が先行。
- オンライン相談未実施（訪問による相談活動を重視する）自治体が多い特徴がある。

5

参考資料1

特定外有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体に対するヒアリングの概要

※カッコ内の数字は派遣施設数

◆北海道石狩市(8)

サ高住への派遣はR2以前より実施。
特にサ高住だから介護サービス相談員の受入が難しいということはなく、在宅に入るのと同じ論理で受入を要請。事業者というより施設管理者に受入要請をする感じ。
地元、札幌本社の事業者で市内に道外からの参入はいまのところなし。
コロナで訪問中断、可能な施設だけオンライン活動していたが、8月より順次再開している。

◆岩手県奥州市(22)

前任者が受入先を開拓。
受入先ほとんどが介護サービス事業所を併設。まったく介護事業を行ってない事業所には警戒されて断られている…。

◆岩手県滝沢市(10)

以前より地域包括ケア体制の構築や権利擁護に取り組んでおり、当市に参入してくるサ高住、有料も地元資本で、参入前より関係性ができているところが多い。田舎で関係性が既にできているため、サ高住や有料の建設にあたり、事前に「出来るよ」と市役所まで言いに来てくれる事業者が多い印象。
そうした機会をことあるたびに捉えて、介護サービス相談員派遣等事業の案内をしている。R2改正を契機に受入を依頼したわけではない。

◆千葉県佐倉市(4)

R2改正を契機に市内のサ高住、住宅型有料に電話と手紙を送付して、介護サービス相談員の受入を打診。そのうちサ高住4施設のみ受入となり、有料は全滅。特に波風なく受入をOKしてもらったが、初めてのところなので、まずはベテランを配置することにした。

◆千葉県佐倉市のつづき

現在はコロナ禍で、一部の特養等を除いて、訪問活動自体が中断している。また、相談員の人数に限りがあり、(古くから訪問している特養等のように)毎月回数訪問まではできていない。サ高住のスタッフと話し合いをして、利用者の居室を回らせてもらったこともあるが、現在は相談スペースまで利用者に来てもらって、パーテーション越しで時短等による面談。
動き回り会話も可能な利用者さんたちが多く、会話に飢えている人が多い印象です。

◆神奈川県寒川町(5)

訪問活動休止中。
事業担当者の異動があり詳しいことは分からないが、サ高住、有料への派遣はR2以前より実施していると思う。介護サービスもしている事業者が多い。

◆新潟県長岡市(6)

訪問先としては200か所以上あるが、相談員6人体制で月2回の訪問は無理。コロナ禍の現在は24か所に訪問を実施。オンライン相談は行っていない。
R2改正を契機にサ高住6か所を派遣先に追加した。
事前に介護サービス相談員が各サ高住を訪問し、趣旨説明(地均し)を行って、行政から受入の依頼を行った。難色を示されることなく、スムーズに受け入れてもらった。行政から依頼に同うと、「国からこういう通知も出ますもんね…」との反応もあった。
当市では、既に訪問先となっている介護保険施設やグループホームで、コロナ禍を理由に受入拒否的などところがでてきているのが課題。

6

◆福井県敦賀市(6)

サ高住、有料に介護サービス相談員の派遣を行なえるように、市の実施要綱を変えて、該当する施設も派遣先に加えたが、コロナ禍で実際に介護サービス相談員が訪問するまでにはいたっていない。

◆岐阜県関市(9)

今年度から担当となり詳細は分からないが、前任者に確認したところ、「R2改正を契機に…」と言っていた。他施設同様に受入依頼をして、すべてのサ高住、有料から受入をしていただいた。拒否的な反応はまったくなかったそう。

7月に開設した有料は挨拶に来られなかった(市からすると突然できた印象だ)が、だいたい建設前に市役所へ挨拶に来られる。当市は需要があると思われるのか、市外からの参入がほとんど。言っては悪いが、儲け主義が垣間見えて、あまり印象のよくないところもある。

一般的な依頼の仕方としては、県から市施設担当に設置(許可・登録等)の連絡がきて、そこから情報をもらって相談員の受入依頼を行っている。なかには受入拒否的な事業所もある。

◆岐阜県中津川市(6)

現在の担当者が異動してくる以前から、サ高住、有料とも派遣先に入っていたので、受入の詳細な経緯はわからない。

岐阜県はBA5宣言下で施設訪問を昨日まで中断していたが、事業自体は休止してない。宣言解除となったのであらためて訪問活動を始める。ただ、施設によっては訪問を断っているところがある。

◆静岡県沼津市(13)

特定外有料はR2以前から介護サービス相談員を派遣。サ高住は、最近になって派遣を開始した。

施設指導部署から情報を得て、その都度、受入要請をしてきた結果が13か所という結果につながっている。ただ、受入を断られるケースも多い。

派遣等事業自体は休止していないが、受入施設の意向で休止となっていたり、介護サービス相談員が訪問しても、玄関先でスタッフからの聞き取りのみを行って終わっているところが大半。

◆静岡県富士市(3)

平成12年(施行初年)から介護サービス相談員派遣等事業を実施。業務はNPO法人ハインネット・ふじへ委託している。

サ高住、有料への介護サービス相談員の派遣は、平成29年度から実施している。派遣施設は、当課内にて派遣候補施設を検討後、施設へ直接連絡して了解が得られた施設を、翌年度の派遣先施設として決定する。また、派遣候補施設の検討は、実地指導で施設へ訪問に行く職員及び介護サービス相談員からの意見聴取や過去の派遣実績により検討している。

本市は静岡県から権限移譲を受け、市が有料老人ホームに対して老人福祉法第29条第13項の立入検査を実施しており、事業所又は施設の職員とコミュニケーションが取れていると自負している。このため、相談員の派遣についてもハインネット・ふじへ委託しているものの、富士市が実施している事業ということもあり、比較的受入側の抵抗が少ないと考えている。

◆静岡県焼津市(5)

不勉強で経緯等はよくわからない。

サ高住はたしかR3。介護保険施設の一部(フロア?)がサ高住になっていて、そこだけ相談員が行かないのも変なので…ということから受入になったかと思う。有料についてはどのような施設か、入居者の状態像等についてもよくわからない。

◆静岡県御殿場市(5)

担当者の異動で詳しいことはわからない。県が推奨する事業だからやっている…という部分はある。最近ではサ高住等の建設はないが、新設されることがわかれば、受入の打診を行う。

◆愛知県知立市(4)

現在、訪問活動はしていない。また、コロナ禍で訪問する間隔もあけている。

当市では、R2改正を契機に、サ高住、有料に対して事業受入の打診。R3に受入先が決定し、今年8月より介護サービス相談員を派遣する予定であったが、愛知県がBA5宣言下であって、先週末まで訪問活動が行うことができなかった。12月にあらためて訪問予定である。

対象となるサ高住、有料には、市の事務局と介護サービス相談員と一緒に事前訪問を行って、スタッフとの顔つきは済んでいる。

◆兵庫県伊丹市(7)

悪質な事業者が問題となったという契機があり、H31・R1よりサ高住への派遣を実施。

ただしR3は、コロナ禍により訪問活動できてない。第7波が過ぎたところで、事業者への意向確認をしようと思っているところ。

◆兵庫県宝塚市(5) ★本日ご報告★

いま介護サービス相談員を派遣しているのは特定をとっているサ高住のみ。市内には特定外のサ高住、有料が14~15か所ある。

本市の場合は、デイサービス併設でそのサービスを利用するのが入居の条件となっているところが多い。

◆福岡県大野城市(9)

サ高住や住宅型有料への介護サービス相談員の訪問はH28から。それまで相談員4名体制で、施設訪問は相談員1人で行っていたが、「1人では心細い」とのことと、相談員8名体制に増員し、施設へは2人で訪問とすることとしたのがH28で、そのタイミングでサ高住等への訪問も開始。当時、課内でも相談員からも施設により訪問するところとしないところがあるのはどうかという意見があったことも関係。

新規で訪問する際は、従来から、施設の種類に関係なく、当市職員が施設に出向き、事業の趣旨を説明し、訪問受け入れ可能との回答を得た施設に相談員の訪問を開始している。サ高住や住宅型有料も、特段問題なく受け入れてくれており、現在に至っている。特にサ高住や住宅型有料だからといって、特別な手法を使わなければならない。

コロナ禍で、家族面会が解除されるまでは、相談員の訪問は控えてほしいとの施設が大半であり、ここ2年間は訪問実績がない。新規開設施設への当課からの訪問もできていないのが実情。

現在の訪問先で、自立の人がいるのは、1施設のみで、大半は要介護の方。1施設が定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業所と併設されており、要介護4・5の方が入居者の半分という特徴のある施設もある。

◆鳥栖地区広域市町村圏組合(12)

事務局担当者が新任のため、詳細な経緯は不明だが、R2以前から訪問先になっている。今年7月に行ったアンケートでは、数か所の事業所が秋から受入意向を示していたが、第7波の影響でご破算に。現在は訪問活動を行っていない。

◆熊本県大津町(7) ★本日ご報告★

R2以前より実施。虐待事案の発生を契機に派遣することになった。

参考資料2

特定外有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

◆北海道士別市(1)

特定・サ高住 紫苑館

◆北海道石狩市(8)

サ高住 憩の家 豊寿1
 サ高住 憩の家 豊寿2
 サ高住 憩の家 豊寿3
 サ高住 グランドハウス 緑苑
 サ高住 トムテの里「花川」
 サ高住 ぬくもり花川
 サ高住 アルファパレス
 サ高住 ノーブルコート

◆岩手県奥州市(22)

特定外・有料 住宅型有料老人ホームゆたかっ子みずさわ
 特定外・有料 住宅型有料老人ホームゆたかっ子まえさわ
 特定外・有料 住宅型有料老人ホームゆたかっ子
 特定外・有料 住宅型有料老人ホームあおぞら
 特定外・有料 シルバーハウスなごみⅡ
 特定外・有料 住宅型有料老人ホームどんぐりの里
 特定外・有料 住宅型有料老人ホームクレイン
 特定外・有料 住宅型有料老人ホーム あてるい
 特定外・有料 住宅型有料老人ホーム花笑
 特定外・有料 アウルあやめ咲乃
 特定外・有料 日昇いきいきハウス長寿荘

(岩手県奥州市)

特定外・有料 長寿荘
 特定外・有料 いさわ長寿荘
 サ高住 ゆたかな家っこいさわ
 サ高住 ペルシモン前沢
 サ高住 ペルシモン前沢東
 サ高住 シニアマンション水沢・江刺
 サ高住 シルバーピュア水沢
 サ高住 反町の郷
 サ高住 ペルハ宮田
 サ高住 ほほ笑みのまち
 特定・サ高住 特定施設入居者生活介護事業所 安親館

◆岩手県滝沢市(10)

特定外・有料 ピースフル滝沢
 特定外・有料 グランドホームまごのて滝沢
 特定外・有料 リバラ
 特定外・有料 サンホーム
 特定外・有料 楓
 特定外・有料 ベルヴェーレの里
 特定外・有料 ナイスハウス
 特定外・有料 こもれび
 サ高住 ベルヴェーレの里
 サ高住 フォーユー牧野林2号館

9

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

◆秋田県湯沢市(2)

特定外・有料 希望の風
 特定外・有料 プレミアリゾート桃源郷

◆山形県長井市(2)

特定外・有料 竹田ケアホーム
 特定外・有料 風ぐるま新館

◆福島県いわき市(2)

特定・サ高住 いわきふるさとの楽園
 特定・サ高住 幸福の家 桜の里

◆福島県二本松市(1)

特定・サ高住 JWS陽だまりの郷

◆栃木県宇都宮市(1)

サ高住 とちのき上戸祭

◆群馬県安中市(1)

特定・サ高住 ふるさとホーム安中

◆埼玉県越谷市(1)

サ高住 つくしんぼ壱番館/弐番館
 特定・サ高住 ライブラリ越谷

◆埼玉県戸田市(2)

特定・サ高住 エクラシア戸田
 特定・サ高住 なごやかレジデンス戸田公園

◆埼玉県ふじみ野市(1)

特定・サ高住 上野台ナーシングホーム

◆千葉県木更津市(1)

特定外・有料 住宅型有料老人ホーム請西真心生楽館

◆千葉県佐倉市(4)

サ高住 松ヶ丘白翠園
 サ高住 シャロームきこえ王子台
 サ高住 ソルシアス佐倉
 サ高住 ういず・ユーホープリビング佐倉志津

◆千葉県習志野市(4)

特定・サ高住 そんぼの家 京成大久保
 特定・サ高住 そんぼの家 津田沼
 特定・サ高住 プレザンメゾン習志野実籾
 特定・サ高住 ウェルケアテラス谷津

10

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

- ◆千葉県流山市(5)
 - 特定外・有料 サニーライフ流山
 - 特定外・有料 グッドタイムリビング
 - 特定外・有料 クラシックレジデンス江戸川台
 - 特定外・有料 おひさま流山
 - 特定外・有料 さんらぶ東深井
- ◆神奈川県大和市(1)
 - 特定・サ高住 ホームステーションらいふ大和
- ◆神奈川県寒川町(5)
 - 特定外・有料 大樹苑わかば
 - 特定外・有料 福寿さむかわ
 - サ高住 ウェルライフガーデン寒川
 - サ高住 ウェルライフヴィラ寒川一之宮
 - 特定・サ高住 ホームステーションらいふ倉見
- ◆神奈川県大磯町(1)
 - サ高住 百年の杜大磯
- ◆新潟県長岡市(6)
 - サ高住 ナーシングホームメッツ川崎
 - サ高住 シルバーハウスさわやか苑長岡藤沢
 - サ高住 相互の家@堀金

- (新潟県長岡市)
 - サ高住 旭岡レジデンス
 - サ高住 長岡鶴の里水道町
 - サ高住 相互の家@弓町
- ◆福井県敦賀市(6)
 - 特定外・有料 雀の郷
 - サ高住 笙の里
 - サ高住 敦賀ケアセンター「はるのさん」
 - サ高住 アネックス明峰
 - サ高住 悠優
 - サ高住 紬の家
- ◆長野県松本市(3)
 - 特定外・有料 ホープ
 - 特定外・有料 ケイエス神林
 - 特定・サ高住 里山辺の杜
- ◆長野県岡谷市(1)
 - 特定外・有料 ホープ
- ◆長野県諏訪市(2)
 - 特定外・有料 いぶきゆいの家
 - 特定外・有料 とよだの杜

11

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

- ◆長野県富士見町(1)
 - 特定・サ高住 ハッピーライフあくしす
- ◆岐阜県関市(9)
 - 特定外・有料 メディカルホーム下有知
 - 特定外・有料 メディカルホーム寿
 - 特定外・有料 あすなろ荘
 - 特定外・有料 有料老人ホーム白梅華苑
 - 特定外・有料 ウェルライフガーデン関福野
 - 特定外・有料 あすかの里
 - サ高住 咲楽
 - サ高住 ライフレジデンス平賀
 - サ高住 ライフレジデンス星ヶ丘
- ◆岐阜県中津川市(6)
 - 特定外・有料 ケアホーム向日葵苗木
 - 特定外・有料 ケアホーム向日葵中津川
 - サ高住 サービス付き高齢者向け住宅ゴールドエイジラピケーヌ中津川
 - サ高住 サービス付き高齢者向け住宅さつき
 - 特定・サ高住 サン太陽ホーム中津川
 - 特定・サ高住 ベストライフ中津川

- ◆岐阜県恵那市(4)
 - 特定外・有料 せせらぎの里
 - 特定外・有料 いわむらの憩
 - 特定外・有料 ケアホーム向日葵三郷
 - サ高住 ハートウイング
- ◆岐阜県揖斐広域連合(2)
 - 特定外・有料 悠
 - 特定外・有料 こもれびの里 笑和
- ◆静岡県沼津市(13)
 - 特定外・有料 ふれあいレジデンス大岡
 - 特定外・有料 シルバーホーム飛鳥
 - 特定外・有料 グランドケア東名
 - 特定外・有料 クローバーライフ沼津
 - 特定外・有料 有料老人ホームりなの森
 - 特定外・有料 サニーライフ沼津
 - 特定外・有料 ひとつ松長
 - 特定外・有料 ル・グランガーデン沼津
 - サ高住 アージェント千本
 - サ高住 ふるさとホーム沼津片浜
 - サ高住 ふるさとホーム沼津香貫
 - サ高住 サービス付き高齢者向け住宅らくじゅ沼津
 - サ高住 足高館
 - サ高住 白鳥ケアセンター新沢田

12

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

- ◆静岡県島田市(2)
特定・サ高住 クオリティリビングおかりや
特定・サ高住 金谷ケアパークそよ風
- ◆静岡県富士市(3)
特定外・有料 なちゅーる
特定外・有料 はーとらいふ富士本市場
サ高住 ふるさとホーム富士久沢
- ◆静岡県焼津市(5)
特定外・有料 すずかけの木
特定外・有料 シンシア焼津
特定外・有料 西焼津住宅型有料老人ホーム「池ちゃん家」
特定外・有料 アクアホーム焼津大村
サ高住 コミュニティビレッジ下小田C棟
- ◆静岡県御殿場市(5)
特定外・有料 フローレンス川島田
特定外・有料 ル・グランガーデン御殿場
特定外・有料 オリーブ
特定外・有料 スルガケアサービス アットホーム
特定外・有料 ひまわり

- ◆愛知県岡崎市(2)
特定・サ高住 介護付き高齢者向け住宅いなぐまの虹
特定・サ高住 さわやかおかざき館
- ◆愛知県瀬戸市(2)
特定外・有料 住宅型有料老人ホーム アスカ
サ高住 リハビリライフさくら
- ◆愛知県犬山市(3)
特定外・有料 バラの華の会
特定外・有料 すみれの華
特定外・有料 リッチライフOASIS犬山
- ◆愛知県江南市(3)
特定外・有料 シルバーマンション和
特定外・有料 あみーご倶楽部江南 式番館
サ高住 プレステージ未廣館
- ◆愛知県知立市(4)
特定外・有料 オレンジnoah
特定外・有料 ナーシングホームOASIS知立
特定外・有料 メディカルハート・しんばやし
サ高住 ミライエ知立山屋敷

13

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

- ◆愛知県東郷町(4)
特定外・有料 実の和
特定外・有料 あっとほーむ東郷
特定外・有料 メドック東郷
特定外・有料 愛らんど東郷
- ◆三重県四日市市(2)
特定外・有料 芽生え荘
特定外・有料 宅老所ぶどうの家
- ◆三重県伊勢市(2)
特定・サ高住 ハーモニーハウス名張
特定・サ高住 ひかりの橋
- ◆三重県名張市(1)
特定・サ高住 憩いの里名張ケアホーム
- ◆三重県鳥羽市(2)
特定外・有料 有明の里
サ高住 暮らしのすてっぴ
- ◆三重県玉城町(1)
特定・サ高住 癒しの郷 翡翠

- ◆京都府長岡京市(1)
サ高住 サービス付き高齢者向け住宅さかの福寿苑
長岡紅葉
- ◆大阪府泉大津市(1)
特定外・有料 ハビネス泉の里
- ◆大阪府阪南市(1)
特定外・有料 尾崎あいホーム2番館
サ高住 尾崎あいホーム1番館
- ◆大阪府忠岡町(1)
特定外・有料 住宅型有料老人ホーム 丸福tadaoka
- ◆大阪府田尻町(1)
特定外・有料 インテフィール
- ◆兵庫県伊丹市(7)
サ高住 彩那グランデ荒牧
サ高住 医療法人社団星晶会輪廻館
サ高住 伊丹西台AOI
サ高住 サービス付き高齢者住宅 ささやき
サ高住 ミライエ伊丹寺番館
サ高住 ミライエ伊丹寺番館
サ高住 サービス付き高齢者住宅 WAI-WAI

14

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

◆兵庫県宝塚市(5)

特定・サ高住 なごみの家宝塚旭町
 特定・サ高住 グランボルト宝塚
 特定・サ高住 チャームスイート宝塚売布
 特定・サ高住 プラチナシニアホーム宝塚逆瀬川
 特定・サ高住 エクセレント花屋敷ガーデンヒルズ

◆岡山県倉敷市(1)

サ高住 サービス付き高齢者向け住宅花筵の里

◆愛媛県伊予市(2)

サ高住 和み
 サ高住 笑歩会 伊予

◆福岡県大野城市(9)

特定外・有料 みどりの風下大利
 特定外・有料 パールリパティ・ヴィラ
 特定外・有料 エレガンス月の浦
 特定外・有料 住宅型有料老人ホーム あったかいご
 特定外・有料 ナーシングホームおおのじょう
 サ高住 東風の郷
 サ高住 せんだんの丘
 サ高住 ライフパートナー大野城
 特定・サ高住 メディカルケア南ヶ丘

◆佐賀県鳥栖地区広域市町村圏組合(12)

特定外・有料 有料老人ホーム 南風田代
 特定外・有料 有料老人ホーム 南風花ノ木
 特定外・有料 有料老人ホーム南風花ノ木Ⅱ番館
 特定外・有料 有料老人ホーム 元気
 特定外・有料 有料老人ホームハーモニーライフきぼう
 特定外・有料 原古賀センター
 特定外・有料 有料老人ホームハーモニーライフきぼう
 鳥栖式番館
 特定外・有料 有料老人ホーム けいしんハウス
 特定外・有料 プロジェクトエース きらめき
 特定外・有料 ケアハウスみやき
 特定外・有料 住宅型有料老人ホームいつくしの家
 サ高住 コーポラティブ山津
 特定・サ高住 シニアハウスSORA

◆長崎県大村市(3)

特定外・有料 まったりホーム絆
 サ高住 たんぼぼ五番館
 サ高住 悠久の丘

15

参考資料2

特定施設外の有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅へ介護サービス相談員を派遣する自治体名及び事業所名

◆熊本県大津町(7)

特定外・有料 太寿園
 特定外・有料 野の花
 特定外・有料 ゆうあい
 特定外・有料 ハッピービレッジ
 特定外・有料 ぷらたなすの家
 サ高住 ふるさとの奏
 サ高住 ライフグラン阿梨花

◆宮崎県小林市(1)

特定外・有料 ミューズの朝～小林～

◆鹿児島県さつま町(2)

特定外・有料 有料老人ホームりん
 サ高住 クオラガーデンさつま

16

資料6

ウィズコロナ下における介護サービス相談活動リーフレット等の作成について
 コロナ禍における高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点等

- 【視点1】 職員の集まる場所(ミーティングスペース、着替室等)が雑然としている
- 【視点2】 汚物処理室、清掃用具置場の管理
…トイレ使用済みオムツを置いている
- 【視点3】 マスクがずれたまま職員同士が会話、利用者に声かけ
- 【視点4】 (オムツ替え時)清掃・オムツ交換のカートに、汚物と新品が混載
- 【視点5】 職員・利用者がよく接触する部分(ドアノブ等)に消毒スプレーだけ
- 【視点6】 手指消毒薬が必要な場所に置かれてない。
置かれているが中身が切れている。
- 【視点7】 職員が鍵などを使った際に、手指消毒が行われていない。ポケットに入れる。
共有管理(他の職員が使うことへの気遣い)が行われていない。
- 【視点8】 歯ブラシ、食器が個別管理されていない。
- 【視点9】 防護服を着たまま、職員の集まる場所に入る。



参考

厚生労働省ホームページ
 介護事業所等向けの
 新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ

※各都道府県にも対策紹介ページがあります。

17

資料6

ウィズコロナ下における介護サービス相談活動リーフレット等の作成について
 コロナ禍における高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点等

造本体裁:A4判 カラー 4ページ

4ページ	1ページ	2ページ	3ページ
事例6 鍵などを使った際に、手指消毒が行われていない。共有管理がなされていない。 解説 イラスト	介護サービス相談員のみなさまへ コロナ禍における高齢者施設等への訪問活動に際しての 介護サービス相談員の観察の視点(チェック項目)集 イラスト はじめに 介護サービス相談・地域づくり連絡会	事例1 職員の集まる場所が雑然としている。 解説 イラスト ※ 事例2 マスクがずれたまま職員同士が会話をしていたり、利用者に声掛けをしたりしている。 解説 イラスト	事例4 職員や利用者らがよく接触する部分の消毒に、消毒スプレーを使っている。 解説 イラスト
事例7 歯ブラシが個別管理されていない。 解説 イラスト		事例3 清掃やオムツ交換のカートに、汚物と新品(オムツなど)が混載している。 解説 イラスト	事例5 手指消毒薬が必要な場所に置かれてない。置かれているが中身が切れている。 解説 イラスト
事例8 防護服を着たまま職員の集まる場所に入る。 解説 イラスト			

18

今後のスケジュール大まかな関係

2022

10月～ リーフレット等の編集作業開始
／（引き続き）自治体ヒアリング

11月～ 介護サービス相談派遣等事業実態調査

12月 全国介護サービス相談活動事例報告会（2日）

2023

（1月～2月 リーフレット、報告案作成）

3月初旬 第2回研究会（報告案）

3月末 リーフレット自治体配布

宝塚市介護サービス相談員 派遣等事業について

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅での
介護サービス相談活動を促進するための研究会

令和4年10月17日

宝塚市役所健康福祉部安心ネットワーク推進室介護保険課

川内 大将

宝塚市について

- ▶ 兵庫県の南東部に位置する市
市域は南北に細長く、住宅地が広がる南部市街地と、豊かな自然に囲まれた北部田園地域から成り立つ
- ▶ 人口は224,126人
※令和4年10月1日時点
- ▶ 高齢者人口65,657人(高齢化率28.4%)
※令和4年10月1日時点
- ▶ 国際観光都市・宝塚
歌劇と温泉のまち、歴史のある寺社仏閣など、、、etc

宝塚市の介護サービス相談員について①

- ▶ 介護保険制度が開始された平成12年（2000年）の10月より活動開始
- ▶ 現在は**18名**の相談員が活動（公募市民11名、民生児童委員7名）
- ▶ 平均活動年数4.5年

※令和4年4月1日時点



宝塚市の介護サービス相談員について②

- ▶ 派遣先は特別養護老人ホーム（11）、介護老人保健施設（4）、養護老人ホーム（1）、認知症対応型共同生活介護（13）、特定施設入居者生活介護（13）【介護付き有料老人ホーム（6）、サービス付き高齢者向け住宅（5）、ケアハウス（2）】の計**42**施設（事業所）
※括弧内数字は対象の施設数

- ▶ 2人1組で各施設、月1回もしくは2カ月に1回訪問

- ▶ 相談員1人あたり月平均3～4回訪問



有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について①

- ▶ 本市は平成29年より有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への訪問活動を開始



- ▶ 有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅が他施設(特養など)と同様、もしくはそれ以上に問題があると判断したため。実際、市への苦情なども多かった

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について②

- ▶ 有料やサ高住への相談員派遣を決めた平成29年時点では、介護保険法上の施設・事業所のみが対象となっていたため、当時、特定施設入居者生活介護の指定を受けていた有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・ケアハウスを新たに派遣先として追加



- ▶ コロナ収束後は、特定施設外の有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への相談員派遣に向けて、調整を行う予定

コロナ禍での介護サービス相談員活動

- ▶ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、令和2年3月より施設への訪問活動を中止。令和2年度は訪問活動を再開できず、、、
- ▶ 令和2年度下半期以降、相談員受け入れ施設との懇談会や相談員間での協議を踏まえて、令和3年11月よりオンライン訪問を中心に訪問活動を再開
- ▶ 今年度はオンライン訪問と制限付き直接訪問を併用しながら、半数以上の施設で訪問活動を再開

介護サービス相談員活動の今後の課題

- ▶ 特定施設外の有料老人ホーム（主に住宅型）やサービス付き高齢者向け住宅への相談員派遣
- ▶ 介護サービス相談員活動の周知・普及啓発
- ▶ ウィズコロナでの訪問活動
- ▶ 増加し続ける高齢者施設（特にサ高住）に対する対応策

ご清聴ありがとうございました！



令和4年度老人保健健康増進等事業
**有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅
 での介護サービス相談員活動を促進するための
 研究会（仮称）**

～大津町介護サービス相談員派遣事業について～



大津町介護サービス相談員（H27養成） 星野 教子
 大津町役場 介護保険課大津町地域包括支援センター
 生活支援コーディネーター 井島 功

大津町の概況

- ・ 総人口 35,757 人
 - ・ 高齢化率(人数)
22.8 % (8,166人)
 - ・ 介護認定率(人数)
18.8 % (1,519人)
 - ・ 世帯数 15,457 世帯
- 令和4年3月末時点

町内入居施設（高齢者）

特別養護老人ホーム	3
養護老人ホーム	1
介護老人保健施設	1
有料老人ホーム	7
サービス付き高齢者向け住宅	2
小規模多機能型居宅介護	1



介護サービス相談員派遣事業の概況

	開始	種別	規模 (床)
H26 介護相談員養成研修（県主催）			
H27 大津町介護相談員派遣事業要綱制定 8月 訪問活動開始	H27	特別養護老人ホーム 老人保健施設	110 86
H28 施設従事者による高齢者虐待事案発生	H28	特別養護老人ホーム グループホーム	27 9
H29 有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等を追加		有料老人ホーム	23
H30 介護相談員養成研修終了（県主催）	H29	有料老人ホーム サービス付き高齢者向け住宅 小規模多機能型居宅介護	70 53 9
相談員とこれからの活動について検討 →三者会議を年2回実施 1回目 介護相談員活動について 2回目 事業所からの報告		グループホーム グループホーム	9 18
R1 相談員8名で多くの施設を巡回できるように訪問回数や人数を調整	R2 (計画)	有料老人ホーム 有料老人ホーム 有料老人ホーム 有料老人ホーム	6 10 9 11
R2～ 新型コロナウイルス感染症拡大のため以後中止			

3

介護サービス相談員派遣事業の取組み

令和元年度 第2回三者会議

受け入れ事業所：特別養護老人ホーム職員より報告（原文※まま） ※PowerPoint

利用者様より介護相談員様へ相談あり、その後報告を受ける
⇒一定の職員の介護、声かけが不適切等

【施設での対応】

- 一定の職員への苦情だったが全体の問題として考え対応
 - 1) 聞き取り調査（アンケートの実施）
 - 2) 接遇サービス研修
 - 3) 身体拘束委員会の研修

・注意した点

相談された利用者様と介護相談員様に不利益や誤解が生じないように配慮する

【今後の取組み】

研修会の定期的な実施、今後も聞き取り調査を行う

今回の事柄により、サービスを見直すきっかけとなった。

4

介護サービス相談員活動再開についてアンケート調査①

調査期間：令和4年8月5日～8月31日

方法：書面回答もしくはLogoフォーム回答

回答数：7/8人

1. 訪問による活動再開について、考えに近いものを選んでください。

賛成	0
反対	0
判断が難しい	7

2. その理由をご記入ください（一部抜粋）

- ・施設入居者の家族の面会もガラス越しで10分と聞いています。そんな中、訪問すると言うことががどうなのかと思われまます。
- ・現在（8/8）の状況では活動再開を希望する施設はないと思います。又、今後はコロナウィルスとの共存の世の中になると思われ、介護サービス相談員活動、傾聴の型も以前と同じではなく型を変化させ工夫しなければ存続は困難ではないでしょうか。
- ・相談員も利用者も若くはないから？

5

介護サービス相談員活動再開についてアンケート調査②

調査期間：令和4年8月5日～8月31日

方法：書面回答もしくはLogoフォーム回答

回答数：7/8人

3. 訪問以外での方法について【賛成】するものを○で囲んでください。（複数回答可）

ZOOM（役場にて）	2
ZOOM（自宅にて）	0
電話	3
手紙	2
その他	2

できる範囲での対面での面会（ガラス越し等）。
ただ、認知症の方に何が良いかわからない。

4. その他、ご意見等があればご記入ください。（一部抜粋）

- ・コロナ禍、このような異常事態の時程、介護相談員のモラルも問われると思います。施設側が受け入れを望まれ訪問が再開としたら事前に研修会をし訪問時の徹底を共有してからすべきだと思います。
- ・Zoom等の面会はお顔を見て認識できる家族の方が望ましいと、思います。直接お会いして顔を見ながら互いに理解できるのではと考えます。限られた時間の中では、zoom等では相談員を認識されないのではと思います。心が伝わるかな。

6

生活支援体制整備事業

ボランティアや民間企業・NPO等の関係機関と連携しながら、地域や住民主体で高齢者の生活支援等サービスの体制を推進と、高齢者の社会参加の推進を図ることを目的に事業を実施。
生活支援コーディネーター（2名：社会福祉士・看護師）、就労的活動支援コーディネーター（1名）を配置中。

●活動に課題を抱えた地域への課題解決のための支援策を検討（R3年度）

項目	実績
協議体開催数	12回
政策提言数	5件

- ①移動購入車ルート提案
- ②介護人材育成プログラム（介護に関する入門的研修の実施）
- ③高齢者等が迅速に地域活動とマッチングできる仕組み（GBER）
- ④介護事業所におけるレクリエーション活動支援（公民館講座と連携）
- ⑤通所型介護予防事業（地域版）の進め方について

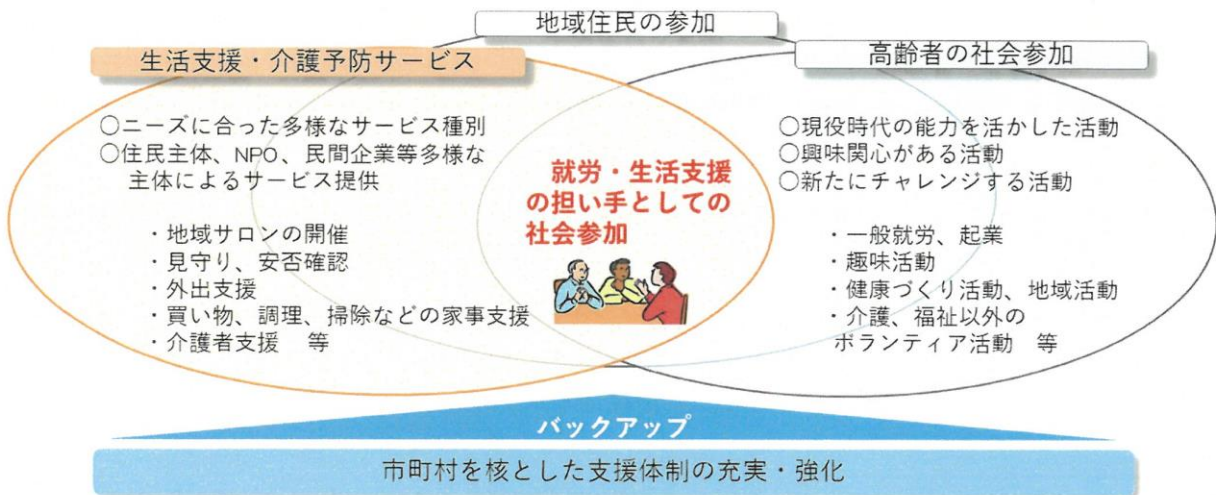
●企業との高齢者等見守りネットワーク協定（23団体）

項目	R2年度	R3年度
通報件数（内、協力団体）	17件（4件）	12件（7件）
孤独死	4件	2件

7

生活支援・就労支援・介護予防サービスの充実と高齢者の社会参加

「健康増進」×「介護予防」×「社会参加」
⇒生活支援・就労支援⇒担い手の確保の取り組み



※生活支援コーディネーター及び就労的活動支援コーディネーター（令和3年4月配置）が協働して取り組む

8

介護に関する入門的研修

社援基発0330第1号平成30年3月30日「介護に関する入門的研修の実施について」

基礎講座（計3時間）と入門講座（計18時間）の全21時間を修了すると訪問型サービスA等に従事できる他、介護初任者研修（旧ヘルパー2級）等の研修課程が一部免除される。

介護事業所情報交換会（令和3年7月）や訪問型サービスA連絡会（10月）にて、「職員募集しても来ない」「若いスタッフが長続きしない」「ヘルパーの平均年齢が60歳を超えた」と意見があり、介護の人材不足が課題。また、事業所を巡回して聞き取りを行うと医療や介護の専門知識が不要なレクリエーション活動の準備や洗濯等に時間を要していた。

大津町においては、既存の介護予防事業等で委託実施している講座内容を見直し、連動させた。それにより、追加の経費や業務量は変わらず実施でき、住民が資格を取得できることとなった。

R4年9月末時点で25名が基礎講座を修了。年度内に20名程度が入門講座を修了する予定。

課題	対応策	効果
介護人材不足	介護に関する入門的研修の実施	人材育成や人材発掘、上級資格取得の負担軽減
専門外の業務負担	ボランティアや介護アシスタント（助手）派遣	専門性の高い業務に注力することでサービスの質の向上

活躍!! 大津町の 介護・福祉 キャリアパス

**ステップ1
学びたい!**

介護や健康について学びたい
地域や社会のために役立ちたい
介護や福祉の現場に興味がある

介護予防サポーター養成講座

介護予防サポータースキルアップ講座

認知症サポーター養成講座

認知症アクティブサポーター養成講座

※ 休んだ場合でも、次年度以降に受講できます！（持ち越し可能）

各種講座では、修了証やオレンジリング等を贈呈
更に!!すべて受講すると**介護に関する入門的研修修了証**授与
更に!!

**ステップ2
活動したい!**


あなたの力が
必要です!!

・介護や福祉事業所でボランティアや就労
 ・身体介護を年々いもの
 ・公民館等での介護予防リーダー
 ・ちょっとした困りごとをお手伝い
 ・（まごころ生活支援事業）
 ・シルバー人材センターでの就労
 ・その他、ボランティア活動等

**ステップ3
資格取得!**

介護や福祉の
エキスパート

・介護福祉士（国家資格）
 ・介護職員実務者研修
 ・介護職員初任者研修
 ・生活援助従事者研修



介護に関する入門的研修を
修了していると
研修課程の一部免除(予定)

就労的活動支援コーディネーターがあなたをサポートします!!

【問い合わせ】
 大津町役場 介護保険課 地域包括支援センター
 電話(096)292-0770 / FAX(096)292-1234

第2回 サービス付き高齢者向け住宅・有料老人ホーム での介護サービス相談活動を促進するための研究会 議事次第

1. 議 事

- (1) 座長挨拶
- (2) 厚生労働省挨拶
- (3) 今年度の事業報告／来年度の事業予定
- (4) コロナ禍における事業推移の概況
- (5) 来年度に向けて

<資料一覧>

- 【資料1】名簿 **■ スライドNo.2**
 【資料2】今年度の事業報告／来年度の事業予定 **■ スライドNo.3～**
 【資料3】コロナ禍における事業推移の概要 **■ スライドNo.16～**

日 時:令和5年2月17日
 14時00分～15時00分
 (オンライン開催)



クーちゃん
介護サービス相談員マスコットキャラクター

<ミーティングリンク>

Zoom ミーティング
<https://us06web.zoom.us/j/88339445793?pwd=TTISeXJlcWg5QXlVVGJlTjJXcE5RQT09>
 ミーティングID: 883 3944 5793
 パスコード: 979925

1

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅での介護サービス相談活動を促進するための研究会 名簿

資料1

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	兵庫県立大学 客員教授／元厚生労働省老健局長

事業者団体

吉岡 荘太郎	公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 専務理事
木村 祐介	一般社団法人 高齢者住宅協会 理事／株式会社学研ココファン 取締役

事業実施自治体

篠田 浩	岐阜県大垣市 社会福祉課 課長 (社会福祉士)
川内 大将	兵庫県宝塚市 介護保険課
井島 功	熊本県大津町 介護保険課 地域包括支援係 社会福祉士・生活支援コーディネーター

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
------	----------------------------

介護サービス相談員

野村 仁丸	兵庫県宝塚市 介護サービス相談員
星野 教子	熊本県大津町 介護サービス相談員

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	社会医療法人雪の聖母会 介護老人保健施設聖母の家 管理者・施設長／医師

弁護士

高村 浩	高村浩法律事務所 所長／個人情報保護委員会委員
------	-------------------------

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

令和4年度老人保健健康増進等事業
「ウィズコロナ」下における介護サービス相談員派遣等事業の在り方に関する調査研究
目的

資料2

第1回研究会資料を再掲

- 介護サービス相談員派遣等事業については、令和2年改正で「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が派遣先として追加された。とりわけ、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅での介護サービス相談員の受入を促進するとの方向性と、そのための諸施策が示されたところである。
- しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大のあおりを受けて、事業実施及び検討市町村からの当該事業者での受け入れに向けた働きかけ等は、まだ始まっていない段階であり、そのための介護サービス相談人材の育成も進んでいない現状がある。
- また同様に、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、従来行われていた事業所訪問型での介護サービス相談活動は休止とするところが多く現れた。
その代替手段として、オンライン相談や利用者家族等を対象とした来所型相談を行ったり、オンライン、電話、手紙等によるやり取りにより、訪問先事業所との間で構築された関係性の維持が図られたりしている現状があるが、個々の市町村の取組に留まっており、ノウハウの周知が図られていない。
- そこで本事業では、
 - ① 有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅への促進策の検討
 - ② ウィズコロナ下における介護サービス相談活動マニュアルの作成
 - ③ 上記に付随する調査、研修等の事業
…を行うことを目的とする。

3

全国介護サービス相談活動事例報告会・永年活動表彰

【2022(令和4)年度事業報告】

[日時] 2022(令和4)年12月2日(金)13:30~17:00

[会場] 砂防会館 別館1階 シェーンバッハ・サバー



13:30~ 13:45	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開会挨拶 / 介護サービス相談・地域づくり連絡会 ■ 来賓挨拶 / 大西 証史 氏(厚生労働省 老健局長)
13:45~ 14:05	<ul style="list-style-type: none"> ■ 介護サービス相談員永年活動 功労者表彰式 表彰状授与 石井 信芳 (介護サービス相談・地域づくり連絡会代表)
14:15~ 15:45	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業報告 石井 信芳 (介護サービス相談・地域づくり連絡会 代表)
15:00~ 15:20	<ul style="list-style-type: none"> ■ 基調講義 介護サービス相談員派遣等事業について ～ 令和2年改正において有料老人ホームとサービス付き高齢者向け住宅を追加した経緯 ～ 村田 耕一 氏(厚生労働省 老健局 高齢者支援課 予算係長)
15:30~ 17:00	<ul style="list-style-type: none"> ■ シンポジウム 介護サービス相談員派遣等事業の新たなステージに向けて ～ 有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への派遣をいかに進めるか ～ 登壇者 渡邊 潤一 氏(公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事務局長) 木村 祐介 氏(一般社団法人高齢者住宅協会 副会長・理事) 川内 大将 氏(兵庫県宝塚市 介護保険課) 井島 功 氏(熊本県大津町 介護保険課 社会福祉士・生活支援コーディネーター) 星野 教子 氏(熊本県大津町 介護サービス相談員) パネラー 乙幡 美佐江 氏(厚生労働省 老健局 高齢者支援課 虐待防止対策専門官) 進行 北村 肇(介護サービス相談・地域づくり連絡会)



4

フライヤー『『(住宅型)有料老人ホーム』『サービス付き高齢者向け住宅』が追加されました』

事業実施市町村へ配布予定

派遣先として『(住宅型)有料老人ホーム』『サービス付き高齢者向け住宅』が追加されました

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

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



介護サービス相談員派遣等事業について

1 目的
本書は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や競争採択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」といふ）を訪問し、サービスを利用する高齢者の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の選定を行い、申出のあった事業所等に派遣することにより、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是しめとするサービスの質の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。

（注）本事業は、令和2年度より実施される。令和3年度からは、令和2年度に引き続き実施される。令和4年度からは、令和3年度に引き続き実施される。令和5年度からは、令和4年度に引き続き実施される。令和6年度からは、令和5年度に引き続き実施される。令和7年度からは、令和6年度に引き続き実施される。令和8年度からは、令和7年度に引き続き実施される。令和9年度からは、令和8年度に引き続き実施される。令和10年度からは、令和9年度に引き続き実施される。令和11年度からは、令和10年度に引き続き実施される。令和12年度からは、令和11年度に引き続き実施される。令和13年度からは、令和12年度に引き続き実施される。令和14年度からは、令和13年度に引き続き実施される。令和15年度からは、令和14年度に引き続き実施される。令和16年度からは、令和15年度に引き続き実施される。令和17年度からは、令和16年度に引き続き実施される。令和18年度からは、令和17年度に引き続き実施される。令和19年度からは、令和18年度に引き続き実施される。令和20年度からは、令和19年度に引き続き実施される。令和21年度からは、令和20年度に引き続き実施される。令和22年度からは、令和21年度に引き続き実施される。令和23年度からは、令和22年度に引き続き実施される。令和24年度からは、令和23年度に引き続き実施される。令和25年度からは、令和24年度に引き続き実施される。令和26年度からは、令和25年度に引き続き実施される。令和27年度からは、令和26年度に引き続き実施される。令和28年度からは、令和27年度に引き続き実施される。令和29年度からは、令和28年度に引き続き実施される。令和30年度からは、令和29年度に引き続き実施される。令和31年度からは、令和30年度に引き続き実施される。令和32年度からは、令和31年度に引き続き実施される。令和33年度からは、令和32年度に引き続き実施される。令和34年度からは、令和33年度に引き続き実施される。令和35年度からは、令和34年度に引き続き実施される。令和36年度からは、令和35年度に引き続き実施される。令和37年度からは、令和36年度に引き続き実施される。令和38年度からは、令和37年度に引き続き実施される。令和39年度からは、令和38年度に引き続き実施される。令和40年度からは、令和39年度に引き続き実施される。令和41年度からは、令和40年度に引き続き実施される。令和42年度からは、令和41年度に引き続き実施される。令和43年度からは、令和42年度に引き続き実施される。令和44年度からは、令和43年度に引き続き実施される。令和45年度からは、令和44年度に引き続き実施される。令和46年度からは、令和45年度に引き続き実施される。令和47年度からは、令和46年度に引き続き実施される。令和48年度からは、令和47年度に引き続き実施される。令和49年度からは、令和48年度に引き続き実施される。令和50年度からは、令和49年度に引き続き実施される。令和51年度からは、令和50年度に引き続き実施される。令和52年度からは、令和51年度に引き続き実施される。令和53年度からは、令和52年度に引き続き実施される。令和54年度からは、令和53年度に引き続き実施される。令和55年度からは、令和54年度に引き続き実施される。令和56年度からは、令和55年度に引き続き実施される。令和57年度からは、令和56年度に引き続き実施される。令和58年度からは、令和57年度に引き続き実施される。令和59年度からは、令和58年度に引き続き実施される。令和60年度からは、令和59年度に引き続き実施される。令和61年度からは、令和60年度に引き続き実施される。令和62年度からは、令和61年度に引き続き実施される。令和63年度からは、令和62年度に引き続き実施される。令和64年度からは、令和63年度に引き続き実施される。令和65年度からは、令和64年度に引き続き実施される。令和66年度からは、令和65年度に引き続き実施される。令和67年度からは、令和66年度に引き続き実施される。令和68年度からは、令和67年度に引き続き実施される。令和69年度からは、令和68年度に引き続き実施される。令和70年度からは、令和69年度に引き続き実施される。令和71年度からは、令和70年度に引き続き実施される。令和72年度からは、令和71年度に引き続き実施される。令和73年度からは、令和72年度に引き続き実施される。令和74年度からは、令和73年度に引き続き実施される。令和75年度からは、令和74年度に引き続き実施される。令和76年度からは、令和75年度に引き続き実施される。令和77年度からは、令和76年度に引き続き実施される。令和78年度からは、令和77年度に引き続き実施される。令和79年度からは、令和78年度に引き続き実施される。令和80年度からは、令和79年度に引き続き実施される。令和81年度からは、令和80年度に引き続き実施される。令和82年度からは、令和81年度に引き続き実施される。令和83年度からは、令和82年度に引き続き実施される。令和84年度からは、令和83年度に引き続き実施される。令和85年度からは、令和84年度に引き続き実施される。令和86年度からは、令和85年度に引き続き実施される。令和87年度からは、令和86年度に引き続き実施される。令和88年度からは、令和87年度に引き続き実施される。令和89年度からは、令和88年度に引き続き実施される。令和90年度からは、令和89年度に引き続き実施される。令和91年度からは、令和90年度に引き続き実施される。令和92年度からは、令和91年度に引き続き実施される。令和93年度からは、令和92年度に引き続き実施される。令和94年度からは、令和93年度に引き続き実施される。令和95年度からは、令和94年度に引き続き実施される。令和96年度からは、令和95年度に引き続き実施される。令和97年度からは、令和96年度に引き続き実施される。令和98年度からは、令和97年度に引き続き実施される。令和99年度からは、令和98年度に引き続き実施される。令和100年度からは、令和99年度に引き続き実施される。

その他にもこのような改正がなされています

「介護サービス相談員」へ改称
「介護」提供サービスを提供する施設・事業所だけでなく、介護保険外の施設・事業所も対象とするため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に名称が変更されました。

「利用者目録」の明確化
介護サービス相談員は、利用者の日常的な不安・不満等を改善することを目的とするため、規定上は「サービスの質の向上」のみならず、「利用者の自立した日常生活の実現」という言葉が追加されました。

介護サービス相談員に係る研修の整理・充実
上記改正に伴い介護サービス相談員の研修や量的観点から、研修実施主体によって研修内容・期間にバラツキがあった介護相談員の養成研修が2種類に整理されました。従来の研修の他、OJTにより実践経験を積むことを要件に、研修時間を削減する「介護サービス相談員研修」を創設し、毎週の定期的研修から1ヶ月ごとの研修・研修期間が提示されました。また、定期的な更新研修（研修会への参加）の実施の促進も促されています。

研修の種類	研修の回数	研修の時間
介護サービス相談員研修	40時間以上	12時間以上
更新研修	可	研修内容・研修期間が提示される

介護サービス相談員を知っていますか？
介護サービス相談員がいる安心



介護サービス相談員はこんな活動をしています

介護サービス相談員は、利用者から話を聞いたり介護の状況を観察したりします。そして

- 悩む行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に関わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるものか など

事実確認を確かめまわります。現状を市町村の事務局に報告し、そのうえで事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善につながる提案をします。

また、行政機関の協力が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応をとります。公平な立場の介護サービス相談員の存在は、利用者にも安心感をもたらします。

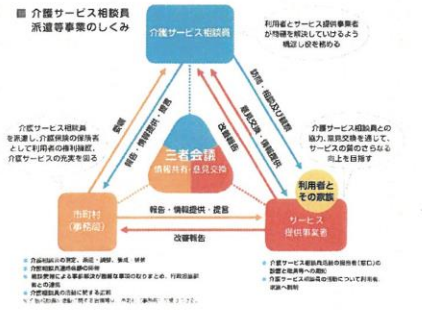


事業リーフレット「介護サービス相談員派遣等事業」

事業リーフレットも更新

介護サービス相談員派遣等事業

介護サービス相談員派遣等事業は、平成27年度の介護保険法の改正と同時に行われました。介護保険サービスに関する情報は、市町村や自治体ごとに異なる場合があります。必要に応じて調査・検討にあたり、これはなんらかのトラブルが起きた際の対応が中心となります。介護サービス相談員の活動目的は、改善申し立てに資する情報収集が主であり、解決を図ることにあります。市町村は、介護相談員を派遣して、施設側が適切にサービスを提供できるようにその役割を寄り添って支援する必要があります。その役割の一環として事業を実施しています。



介護サービス相談員派遣等事業

介護サービス相談員派遣等事業は、市町村に選定された介護サービス相談員が、利用者の疑問や不満、不安を解消し、サービス提供事業者や行政に提言しながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。



介護サービス相談員の活用で

サービス利用者やサービス提供事業者との連携を行い、サービスの質の向上と適正化に貢献し、サービス利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的としています。

トラブル、苦情に至る事態を未然に防ぎ、改善の波を促すほか、迅速に「高度解決」の働きかけを行い、利用者の権利保護を争うことも、介護サービス相談員には次のような役割を果たしています。

- 介護サービス利用者の疑問や不満、不安の解消に向けた支援
- 介護サービス利用者の、認知症の解消等の精神的サポート
- 認知症の理解促進、認知症対応とその他家族への支援
- 介護サービス利用者の権利保護支援
- 多様な関係者と連携し、利用者への助言・支援
- 虐待の防止と早期発見
- 介護サービスの質的向上
- 介護サービス適正化の推進
- 介護保険制度等の情報提供と普及啓発
- 地域包括支援センターとの連携 など

事業リーフレット「介護サービス相談員派遣等事業」

介護サービス相談員はこんな活動をしています

介護サービス相談員は、まず利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、また利用者の目線で介護の現場をよく観察して

- 単なる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に關わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか など

事実確認を種々みていきます。

そのうえで本人への助言や、事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善や利用者の自立した生活につながる提案をします。

また、行政機関の関与が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。疑問や不満を話せる介護相談員の存在は、利用者にとって安心をもたらします。

介護サービス相談員ってどんな人?

市町村が「事業の実施に必要と見られる人材と判断をもちいて」と、一定水準以上の養成研修を受けた人です。

- 市民生活や福祉に関心があり、問題の解決が得意な人
- 介護現場に對する知識と経験がある人
- 地域福祉の推進を望んでいる人
- 人脈 ネットワーク作りが得意な人
- 知識・スキルを共有できるオンラインコミュニティを持ったり、協働や交流に受ける、積極的な態度の持ち主である人

活動の流れ

1~2週間に1回程度、通常2人1組で訪問します。

事業者の行動などにも参加し、資料を通じてサービスの現状を把握します。

相談内容を基に事業者へ報告・提案をします。

市町村(事務局)へ報告し、相談記録簿を作成し、活動報告書を作成します。

事業者へ報告・提案し、事務局を通じて活動報告書を出し、意見交換を行い、サービス改善を提案します。

相談を受けたまにせず、改善状況を定期的にサービスの改善状況を報告します。

利用者・敷地への説明

相談を受けたまにせず、改善状況を定期的にサービスの改善状況を報告します。

えっ! 難い事を押しつもらえないの?

介護サービス相談員がやっているのは、1. 活動上り向けた精神を他人にもらす(付録前紙) 2. サービス提供事業者を評価する 3. 利用者への指導、教育の役割など「介護」にある行為 4. 利用者側のトラブルの仲介を業務範囲に関することへの介入

認知症の人の話も上手に聞ける?

介護サービス相談員は、研修を通じて認知症に関する基本的な知識や対応、コミュニケーション技法などを学んでいます。時間誌をとり、一緒に時間を過ごしながら信頼関係を築くことで、本人に心から不安な気持ちもなくなり行動にあらわれないか、適切なケアがなされているかなどをみとどり、サービス提供事業者と意見交換をシケアの改善に向けての取組みを提案することがあります。

サービス提供事業者のメリットは?

サービスを提供する事業者にとって、介護サービス相談員を通して利用者の苦情を聞くことは、提供サービスの改善点を探る重要な手がかりとなり、サービスの質の向上につながります。

個人情報が出たらどうしよう?

介護サービス相談員とその事務局は「利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない」と定められています。

ウィズコロナ下における介護サービス相談活動リーフレット等の作成について

第1回研究会資料を再掲

介護サービス相談員はこんな活動をしています

介護サービス相談員は、まず利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、また利用者の目線で介護の現場をよく観察して

- 単なる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に關わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか など

事実確認を種々みていきます。

そのうえで本人への助言や、事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善や利用者の自立した生活につながる提案をします。

また、行政機関の関与が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。疑問や不満を話せる介護相談員の存在は、利用者にとって安心をもたらします。

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とは、市町村が「事業の実施に必要と見られる人材と判断をもちいて」と、一定水準以上の養成研修を受けた人です。

市町村が「事業の実施に必要と見られる人材と判断をもちいて」と、一定水準以上の養成研修を受けた人です。

市町村が「事業の実施に必要と見られる人材と判断をもちいて」と、一定水準以上の養成研修を受けた人です。

サービス提供事業者利用

介護サービス相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護サービス相談員が、利用者の苦情や不満、不安を受けつけ、サービス提供事業者や行政に相談し、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指しています。

介護サービス相談員派遣等事業

介護サービス相談員の役割

- サービス提供事業者への苦情・苦訴の受け付け、サービスの質の向上に努めます。
- サービス提供事業者の現場に足を運び、サービスの質を向上させるために、現場での観察や利用者からの苦情・苦訴を受け付け、事業者や行政に相談し、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ります。
- サービス提供事業者の現場に足を運び、サービスの質を向上させるために、現場での観察や利用者からの苦情・苦訴を受け付け、事業者や行政に相談し、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ります。
- サービス提供事業者の現場に足を運び、サービスの質を向上させるために、現場での観察や利用者からの苦情・苦訴を受け付け、事業者や行政に相談し、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ります。
- サービス提供事業者の現場に足を運び、サービスの質を向上させるために、現場での観察や利用者からの苦情・苦訴を受け付け、事業者や行政に相談し、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ります。

- ① 全体の記載ぶりをリバイス
 - ② 令和2年改正内容を追補
 - ③ サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホームが派遣先として追加された旨の別紙を作成
- (市町村事務局による事業の受入依頼作業の便宜を考慮して)

- 【視点1】 職員の集まる場所(ミーティングスペース、着替室等)が雑然としている
- 【視点2】 汚物処理室、清掃用具置場の管理
…トイレ使用済みオムツを置いている
- 【視点3】 マスクがずれたまま職員同士が会話、利用者に声かけ
- 【視点4】 (オムツ替え時)清掃・オムツ交換のカートに、汚物と新品が混載
- 【視点5】 職員・利用者がよく接触する部分(ドアノブ等)に消毒スプレーだけ
- 【視点6】 手指消毒薬が必要な場所に置かれてない。
置かれているが中身が切れている。
- 【視点7】 職員が鍵などを使った際に、手指消毒が行われていない。ポケットに入れる。
共有管理(他の職員が使うことへの気遣い)が行われていない。
- 【視点8】 歯ブラシ、食器が個別管理されていない。
- 【視点9】 防護服を着たまま、職員の集まる場所に入る。



参考

厚生労働省ホームページ
 介護事業所等向けの
 新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ

※各都道府県にも対策紹介ページがあります。

リーフレット「感染症が心配されるなかでの高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点・質問集」

介護サービス相談員のみなさまへ

12月にWGにてメール審議

感染症が心配されるなかでの
介護サービス相談員の観察の視点・質問集

はじめに
 新型コロナウイルス感染症を契機に、介護サービス相談員の高齢者施設等への訪問活動が休止されたり、訪問回数や訪問時間等の制限を受けたりしています。よき高齢者施設等では、新型コロナウイルス感染症などの感染症を施設内に持ち込まず、クラスターを発生させたりしないよう、細心の注意を払い、大変なご苦労をされています。リーフレットでは、高齢者施設等からのような感染症対策を行っているかを踏まえて、介護サービス相談員としての観察の視点を紹介しています。また施設の中に入ることができず、施設の外から観察しに介護サービス相談活動をする場合もあるようです。さまざまな制約があるなかで、介護サービス相談員としての活動を果たせるものとしていただくために、参考としていただければ幸いです。

介護サービス相談・地域づくり連絡会

（高村委員のご意見から）
 質問の視点を追記

鍵 鍵など職員が多くが手を触れる共有物を、所定の場所で管理しているか。職員がポケットのなかに入れたりなどしていないでしょうか。ポケットを介して鍵が汚染されたり、反対に鍵によってポケットが汚染されたりする可能性があります。ポケットに入れた場合、使用後は鍵の消毒（アルコールによる拭き取り）と手指消毒が必要になります。職員同士で使用する携帯電話などの管理も同様です。

疑問の視点
 国の補助事業による調査研究では、コロナ禍で高齢者施設に入居している高齢者が、「要介護度1の方は要介護度3の方に比べ、感染対策について理解できたが、4〜5日居室に隔離されていると、要介護度1の方からは「気が狂いそうだな」と言われた」といった事例が報告されています（参考文庫3 56頁参照）。
 感染防止の対策はもちろん重要ですが、入所されている方のストレス軽減、ADL維持のための工夫も重要な視点です。介護サービス相談員の質問をきっかけに、高齢者施設等の方たちへ配慮を促すといったことも考えられます。

質問例

外出や面会制限による入所者のストレス軽減のために、どのような工夫をされていますか？

感染防止のために進取との対応での機会を制限している場合
 オンラインでの面会の機会をつくっていますか？

電話の機会や時間を増やしていますか？

感染防止のため外出を制限している場合
 利用者のストレスを軽減したり、身体を動かしたりする機会をつくるため、施設の庭や屋上で散歩する機会をつくっていますか？

感染防止のため施設内から出ることを制限している場合
 利用者のストレスを軽減するため、ベランダ等で外気に触れる機会をつくっていますか？

建物内で感染防止を怠りながら、身体を動かす機会やリハビリテーションの機会をつくっていますか？

特定非営利法人 地域共生政策自治体連携機構
 介護サービス相談・地域づくり連絡会
 TEL 03-3266-9340 FAX 03-3266-0203
 URL <http://kaijoshuden.com/>

リーフレット「感染症が心配されるなかでの高齢者施設等への訪問活動に関する介護サービス相談員の観察の視点・質問集」

感染症が心配されるなかでの高齢者施設等への訪問活動に関する介護サービス相談員の観察の視点・質問集

事例1
職員の集まる場所が雑然としている。

視点
高齢者施設等では、感染症対策のために、特に職員が多く触れる場所や物の清掃や消毒を強化しています。利用者の居室や共用部分だけでなく、職員の集まる場所の整理整頓や清掃が行き届いているでしょうか。
職員室の共用机の上に物が置かれ、次回訪問時にも変わっていないように見える場合には、清掃や消毒が定期的に行われていない可能性があります。

事例2
手指消毒薬が必要な場所に置かれていない。置かれているが中身が切れている。

視点
出入口などの必要な場所に手指消毒薬が置かれていない、置かれていても中身が切れている場合があります。また、利用者の誘導のために設置場所を工夫したり、職員が個人用の手指消毒薬を携帯している場合もあります。必要な時に手指消毒ができるようになっているでしょうか。

事例3
マスクがずれたまま職員同士が会話をしていたり、利用者へ声掛けをしたりしている。

視点
正しくマスクが着用されていない状態での会話は、感染のきっかけになる危険性があります。職員同士の会話や利用者への声掛けの際に、マスク着用が徹底されているでしょうか。
また、マスクの着用を促した施設等が現れた場合、その理由を確認しています。

事例4
清掃やオムツ交換のカートに、汚物と新品(オムツなど)が混載している。

視点
オムツ交換時などに、カートの同じ棚に汚物と新品が混載されていると、カートを通して感染する危険性があります。汚物と新品がしっかり分別されているか、物を積み過ぎたりしていないかを観察してみましょう。
また、カートが廊下等に、長時間、置かれたままになっている場合もあります。

事例5
職員や利用者らがドアノブの消毒に、消毒スプレーを使っている。

視点
ドアノブや照明スイッチ、廊下やトイレの手すり、ヘッドのサイドレール、車いすのグリップ部分などの消毒にスプレーを使っている場合があります。複数の人が接触に触れる汚染部分の消毒には、連続クロスを用いて拭き取ることが望ましいとされています。

留意事項

- ※厚生労働省健康政策課からのとりまとめ(2022年1月)「5.2.2.2. 施設における感染防止対策(施設感染防止対策)」として、施設における感染防止対策として、2023年5月には、新型コロナウイルス感染症の感染防止の位置づけを改めて整理する予定です。
- ※とりまとめでは「今後施設対策は行われてもよい」として、感染対策が重要である一方で、感染対策の負担を軽減するための工夫が求められています。
- ※基本的な感染対策として、引き続き「感染防止対策(手洗いなどの手洗対策)」を継続するとともに、「施設感染防止対策」を強化して対応する必要があります。また、「感染防止対策」を強化する際には、「感染防止対策」を強化するだけでなく、「感染防止対策」を強化する必要があるとされています。
- ※厚生労働省では専用サイト「高齢者施設における感染防止対策」を開設し、施設感染防止対策に関する情報を提供しています。また、施設感染防止対策に関する相談窓口も開設しています。

感染症部会の位置づけ見直し等の動向を留意事項として付記

2022(令和4年)度の実施した研修

【2022(令和4)年度事業報告】

【対面形式により実施】

(1) 介護サービス相談員 養成研修 ※東京会場のみオンライン配信併用

東京会場 ※ 令和4(2022)年6月20日(月)～6月23日(木) / 後期:8月5日(金)

大阪会場 令和4(2022)年7月12日(火)～7月15日(金) / 後期:9月9日(金)

修了者数

37人・オンライン97人

36人

(2) 介護サービス相談員 現任研修Ⅰ

東京会場 令和4(2022)年9月27日(火)～9月28日(水)

大阪会場 令和4(2022)年10月25日(火)～10月26日(水)

53人

43人

(3) 介護サービス相談員 現任研修Ⅱ

東京会場 令和4(2022)年10月4日(火)～10月5日(水)

大阪会場 令和4(2022)年10月27日(火)～10月28日(水)

74人

43人

【オンラインにより実施】

(4) 介護サービス相談員補 養成研修

研修日程 令和4(2022)年8月30日(火)～8月31日(水)

20人

【ハイブリッド(対面・Zoom)により実施】

(5) 事務局担当者(都道府県・市町村)研修

研修日程 令和4(2022)年8月2日(火)14:00～17:00

128人 うち参加13人



永年活動功労者表彰

【2022(令和4)年度事業報告】

2022(令和4)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	104名	56自治体
15年以上 活動表彰	52名	25自治体
20年以上 活動表彰	23名	17自治体



13

2023(令和5年)度実施予定の研修

【2023(令和5)年度事業予定】

【すべて対面形式により実施予定】

(1) 介護サービス相談員 **養成** 研修

東京会場 令和5(2023)年7月4日(火)～7月7日(金) / 後期:8月25日(金)

大阪会場 令和5(2023)年6月6日(火)～6月9日(金) / 後期:8月8日(金)

(2) 介護サービス相談員 **現任** 研修 ※IとIIの区分はありません

東京会場 令和5(2023)年10月26日(木)～10月27日(金)

大阪会場 令和5(2023)年10月5日(木)～10月6日(金)

(3) 介護サービス相談員 **補** 養成研修

東京会場 令和5(2023)年9月14日(木)～9月15日(金)

(4) 事務局担当者(都道府県・市町村)研修

東京会場 令和5(2023)年9月1日(金) 13:00～17:00



14

その他(報告会、実態調査等)の予定

[2023(令和5)年度事業予定]

新型コロナウイルス感染症の拡大状況により変更が
あり得ます

(1) 令和5年度介護サービス相談活動事例報告会

開催予定日：2023（令和5）年12月1日

会場：砂防会館別館 シェーンバッハ・サボー

〒102-0093 東京都千代田区千代田区平河町2-7-4

※対面形式で開催の予定です。



(2) 令和5年度介護サービス相談員永年活動功労者表彰

○9月下旬に事業実施市町村事務局宛に
表彰対象者（10年・15年・20年）の照会文書を発出予定。

※報告会開催時に授与式を予定。

(3) 第8回 介護サービス相談活動調査（3年毎実施）

調査期間：2023年10月～2023年12月

(4) 令和5年度介護サービス相談員派遣等事業実態調査

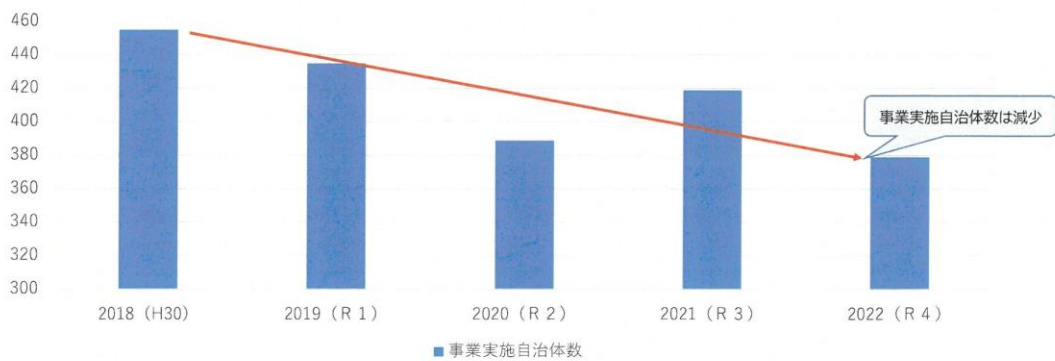
調査期間：2022年12月～2023年1月上旬

15

コロナ禍における事業推移の概要◆事業実施市町村数

資料3

事業実施自治体数



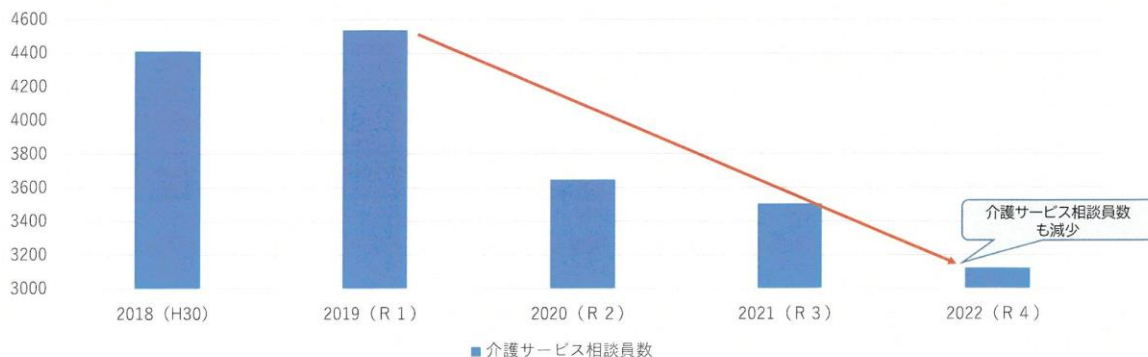
	2018 (H30) n=465	2019 (R1) n=455	2020 (R2) n=467	2021 (R3) n=442	2022 (R4) n=396
自治体数	455	435	389	419	379
今後実施予定	2	0	2	8	12
実施していない	10	7	18	21	25
未回答	20	33	94	35	17

nは事務局数

16

コロナ禍における事業推移の概要◆介護サービス相談員数

介護サービス相談員数



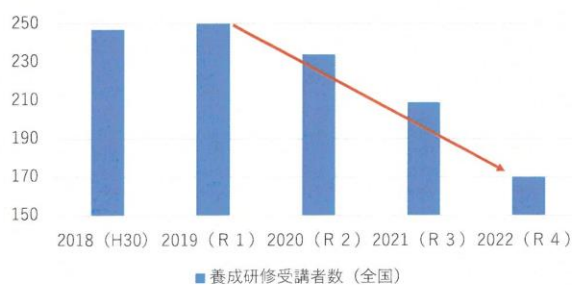
	2018 (H30)	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
介護サービス相談員数	4410	4535	3649	3506	3123
養成研修受講者数	388	437	(234)	(209)	(170)
現任研修受講者数	649	681	(369)	(381)	(213)
補 養成研修	-	-	-	-	(20)
事務局研修受講者数	84	85	140	200	128

()内の数値は
全国研修の値

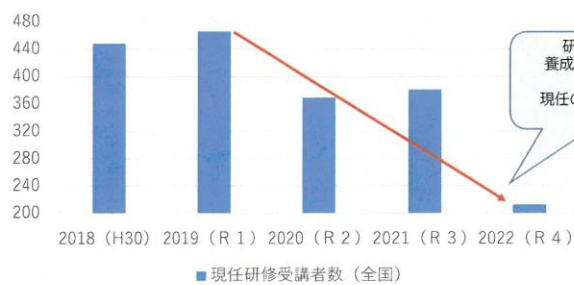
17

コロナ禍における事業推移の概要◆研修受講状況

養成研修受講者数 (全国)



現任研修受講者数 (全国)



研修受講者も
養成・現任とも減少
現任の研修受講減少
が顕著

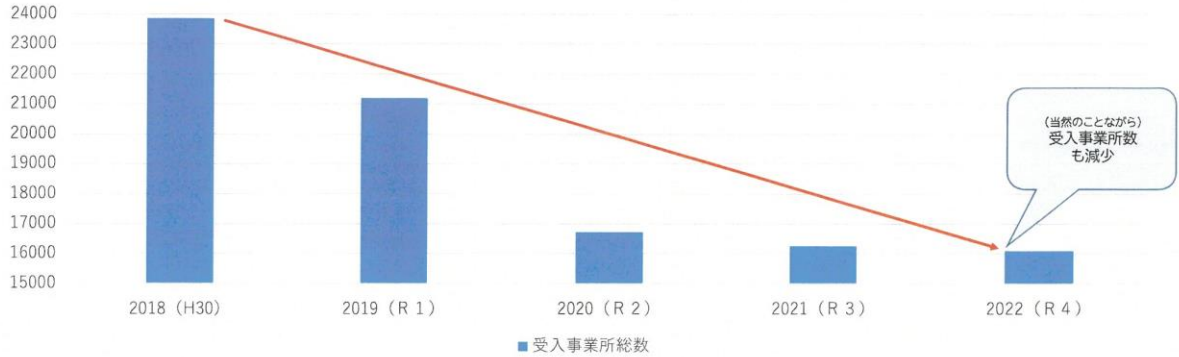
	2018 (H30)	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
養成研修受講者数	388	437	(234)	(209)	(170)
養成研修(全国)	247	276	234	209	170
養成研修(独自)	141	161	-	-	-
現任研修受講者数	649	681	(369)	(381)	(213)
現任研修(全国)	448	466	369	381	213
現任研修(独自)	201	215	-	-	-
事務局研修受講者数	84	85	140	200	128

()内の数値は
全国研修の値

18

受入事業所数・主なサービス種類別事業所数(内訳)

受入事業所総数



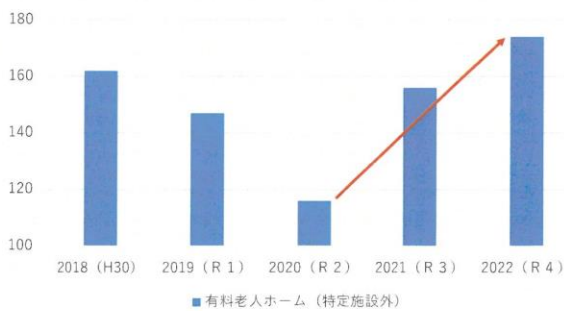
	2018 (H30)	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
受入事業所総数	23,854	21,201	16,726	16,258	16,103
介護老人福祉施設(地域密着型含む)	3434	3271	2852	2715	2505
介護老人保健施設	1384	1251	1111	1033	925
介護医療院・介護療養型医療施設	124	99	84	77	76
認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	3313	3145	2648	2696	2323

19

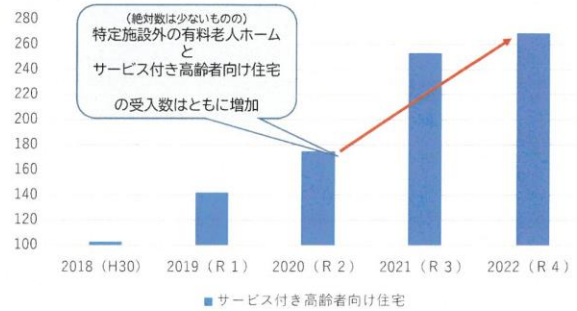
第2回研究会 (2023年2月17日)

有料老人ホーム(特定外)・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)



サービス付き高齢者向け住宅



	2018 (H30)	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
有料老人ホーム(特定施設外)	162	147	116	156	174
有料老人ホーム(特定施設)	461	438	414	474	404
有料老人ホーム(地域密着型)	70	78	60	63	58
サービス付き高齢者向け住宅	103	142	175	253	269
サービス付き高齢者向け住宅(特定施設外)	-	54	108	128	166
サービス付き高齢者向け住宅(特定施設)	-	88	67	125	103
その他 特定施設外の高齢者向けすまい	-	-	29	45	40

20

サービス付き高齢者向け住宅・
特定施設外有料老人ホームに
介護相談員を派遣する

自治体（事務局）数

施設数

61自治体
(広域保険者含む)

どこの事業所かまでを
把握している数値

214施設

※令和3年度介護相談派遣等事業実態調査による数値

自治体名

北海道	士別市	千葉県	木更津市	岐阜県	関市	愛知県	知立市	兵庫県	伊丹市
	石狩市		佐倉市		中津川市		東郷町		宝塚市
岩手県	奥州市		習志野市		恵那市	三重県	四日市市	岡山県	倉敷市
	滝沢市		流山市		揖斐広域連合		伊勢市	愛媛県	伊予市
秋田県	湯沢市	神奈川県	大和市	静岡県	沼津市		名張市	福岡県	大野城市
	長井市		寒川町		島田市		鳥羽市	佐賀県	鳥栖地区広域市町村組合
山形県	いわき市		大磯町		富士市		玉城町	長崎県	大村市
福島県	二本松市	新潟県	長岡市		焼津市		長岡京市	熊本県	大津町
	宇都宮市	福井県	敦賀市		御殿場市		泉大津市	宮崎県	小林市
栃木県	安中市	長野県	松本市	愛知県	岡崎市		阪南州市	鹿児島県	さつま町
群馬県	越谷市		岡谷市		瀬戸市		忠岡町		
	戸田市		諏訪市		犬山市		田尻町		
埼玉県	ふじみの市		富士見町		江南市				

21

●必ずしも令和2年改正を契機に、派遣先にサ高住、有料を追加したわけではない。

※ヒアリングした19自治体のうち「令和2年改正を契機」と回答した自治体は、
千葉県佐倉市、新潟県長岡市、福井県敦賀市、岐阜県関市、愛知県知立市の5市

●令和2年改正以前より、サ高住、有料に介護サービス相談員を派遣している自治体の派遣経緯はさまざま。

※兵庫県伊丹市、熊本県大津町のように不適切事案等の明らかな契機があったとするとところから、岩手県滝沢市、福岡県大野城市のように、そもそも他の介護保険サービス事業所と区別していない（特定外であろうと市内にできれば受入依頼に行く）というところまで、自治体の認識は多様。なかには静岡県富士市のように、「県から権限移譲を受け、市が有料老人ホームに対して老人福祉法第29条第13項の立入検査を実施している」というところも。

●首都圏（都隣接3県）、東海（岐阜、静岡、愛知）、関西（三重、京都、大阪、兵庫）など、都市部（で古くから事業実施している）自治体が先行。

●オンライン相談未実施（訪問による相談活動を重視する）自治体が多い特徴がある。

22

2. 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

令和 4 年度の調査対象

令和 4 年度調査対象は介護サービス相談員派遣等事業実施 393 市町村事務局（広域組合等は 1 で数える）である。

調査時期（専用 Web サイトにおける市町村入力・登録期間）

2022 年 12 月 1 日（木）～2023 年 1 月 13 日（金）

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）

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4年度の調査対象とした393市町村事務局の回答結果は次のとおり。

- 令和4年度実態調査回答事務局数 342
 - 市町村 327
 - 広域組合 15
- 令和4年度以降に事業実施(新規・再開)を予定している市町村 12
- 事業を実施していない市町村 24
- 令和4年度実態調査に未回答の市区町村及び広域連合 15

市町村事務局の事業実施状況

事業実施市町村数 379 (広域組合構成市町村52を含む)
 事業実施保険者 342 (広域組合等は1と数える)

(広域組合等15の構成市町村)

	広域組合等名称	構成数	構成市町村一覧
1	岩手県 一関地区広域行政組合	2	一関市 平泉町
2	富山県 砺波地方介護保険組合	3	砺波市 小矢部市 南砺市
3	富山県 中新川広域行政事務組合	3	上市町 立山町 舟橋村
4	富山県 新川地域介護保険・ケア・リビング事業組合	3	黒部市 入善町 朝日町
5	長野県 上田地域広域連合	4	上田市 東御市 青木村 長和町
6	長野県 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	岐阜県 もとす広域連合	3	瑞穂市 本巣市 北方町
8	岐阜県 安八郡広域連合	3	安八町 神戸町 輪之内町
9	岐阜県 揖斐広域連合	3	揖斐川町 池田町 大野町
10	三重県 鈴鹿亀山地区広域連合	2	亀山市 鈴鹿市
11	鳥取県 南部箕蚊屋広域連合	3	南部町 伯耆町 日吉津村
12	島根県 浜田地区広域行政組合	2	浜田市 江津市
13	佐賀県 杵藤地区広域市町村圏組合	7	武雄市 鹿島市 嬉野市 大町町 江北町 白石町 太良町
14	佐賀県 佐賀中部広域連合	5	佐賀市 多久市 小城市 神埼市 吉野ヶ里町
15	佐賀県 鳥栖地区広域市町村圏組合	4	基山町 鳥栖市 みやき町 上峰町
	合計	52	

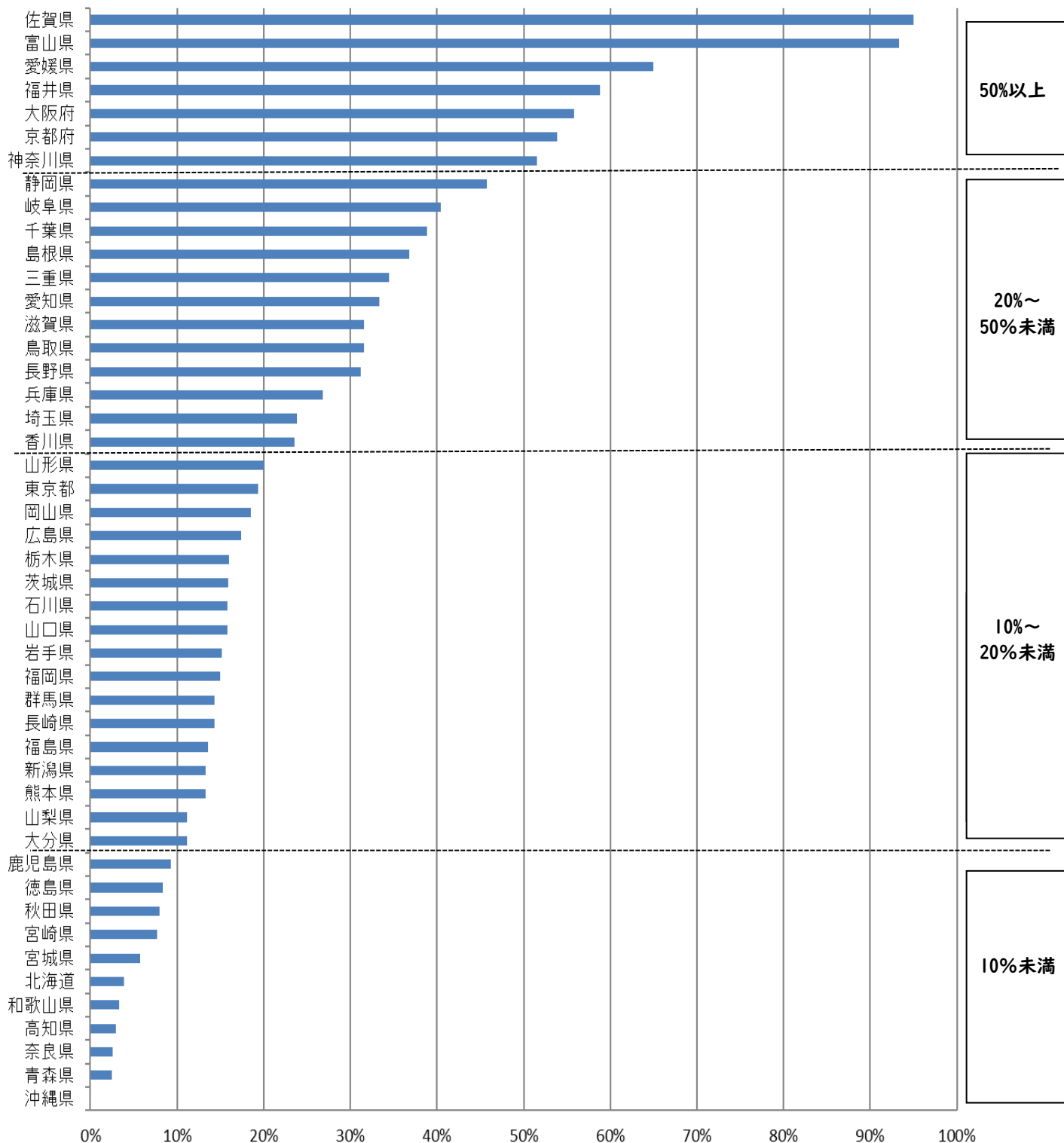
①都道府県別事業実施状況及び介護保険施設での派遣受け入れ状況

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	
01	北海道	24	7	179	3.9	8	380	7	195	0	21	1	34	
02	青森県	6	1	40	2.5	9	99	8	61	0	11	2	9	
03	岩手県	8	5	33	15.2	19	122	12	67	0	7	0	3	○
04	宮城県	12	2	35	5.7	6	167	1	96	0	2	0	3	
05	秋田県	12	2	25	8.0	16	124	4	55	0	-	0	5	
06	山形県	51	7	35	20.0	26	105	9	46	0	3	1	3	
07	福島県	74	8	59	13.6	63	164	32	89	1	7	0	12	
08	茨城県	44	7	44	15.9	66	274	35	142	1	8	0	5	
09	栃木県	35	4	25	16.0	16	144	5	65	1	5	0	3	
10	群馬県	37	5	35	14.3	16	181	8	100	0	1	0	11	
11	埼玉県	107	15	63	23.8	117	448	40	179	1	7	0	11	
12	千葉県	215	21	54	38.9	158	429	75	166	0	9	0	11	
13	東京都	176	12	62	19.4	108	571	25	213	0	28	4	16	
14	神奈川県	317	17	33	51.5	222	432	76	195	0	9	0	9	
15	新潟県	22	4	30	13.3	29	211	15	106	0	3	2	13	
16	富山県	83	14	15	93.3	51	86	30	46	0	6	4	24	○
17	石川県	60	3	19	15.8	26	78	12	45	0	3	0	15	
18	福井県	47	10	17	58.8	36	69	11	36	0	6	4	6	
19	山梨県	10	3	27	11.1	16	59	3	32	0	2	0	1	
20	長野県	156	24	77	31.2	99	169	55	98	2	13	2	12	○
21	岐阜県	89	17	42	40.5	61	141	31	80	0	10	2	7	○
22	静岡県	140	16	35	45.7	113	257	57	124	1	7	3	23	
23	愛知県	128	18	54	33.3	62	290	35	193	0	7	4	20	
24	三重県	69	10	29	34.5	39	166	15	76	0	4	1	5	
25	滋賀県	58	6	19	31.6	11	93	6	34	0	2	0	3	○
26	京都府	103	14	26	53.8	52	164	16	73	0	6	0	18	
27	大阪府	250	24	43	55.8	107	444	49	229	0	13	0	10	
28	兵庫県	140	11	41	26.8	73	360	30	173	0	8	1	21	
29	奈良県	8	1	39	2.6	5	115	1	57	0	1	0	6	
30	和歌山県	7	1	30	3.3	4	93	2	42	0	7	1	7	
31	鳥取県	23	6	19	31.6	16	44	13	54	1	3	3	9	○
32	島根県	55	7	19	36.8	33	92	13	35	0	2	3	10	○
33	岡山県	22	5	27	18.5	18	155	10	84	0	8	0	18	
34	広島県	23	4	23	17.4	79	192	48	109	1	22	4	23	
35	山口県	13	3	19	15.8	13	106	10	65	1	8	1	24	
36	徳島県	20	2	24	8.3	7	66	7	52	0	16	5	16	
37	香川県	28	4	17	23.5	17	90	12	51	0	9	1	7	
38	愛媛県	145	13	20	65.0	33	109	23	68	1	9	3	11	
39	高知県	5	1	34	2.9	1	59	1	31	0	8	2	30	
40	福岡県	126	9	60	15.0	75	336	26	175	2	24	8	41	
41	佐賀県	46	19	20	95.0	34	58	19	41	0	8	0	8	○
42	長崎県	41	3	21	14.3	18	121	10	63	0	17	0	11	
43	熊本県	40	6	45	13.3	4	139	2	96	0	25	0	31	
44	大分県	26	2	18	11.1	21	85	20	69	0	13	0	14	
45	宮崎県	8	2	26	7.7	6	95	4	44	0	19	0	8	
46	鹿児島県	14	4	43	9.3	7	169	2	87	0	10	1	25	
47	沖縄県	0	0	41	0.0	0	63	0	42	0	4	0	5	
計		3,123	379	1,741	21.8	2,016	8,414	925	4,279	13	421	63	617	

1. 神奈川県横浜市は1と数える。東京都には特別区(23区)を含む。
 2. 岩手県、富山県、長野県、岐阜県、三重県、鳥取県、島根県、佐賀県は、広域連合・組合等の構成市町村数を事業実施市町村数を含む。
- ※ 介護サービス相談員数、事業実施率、事業実施市町村数、派遣受入施設等は「令和4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3年度「介護サービス施設、事業所調査」(厚政労働省)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、佐賀県、富山県、愛媛県、大阪府、京都府、神奈川県の6府県。
 コロナ禍になり、訪問活動が思うようにできない状況が続き、令和4年度は事業の取組が困難であった自治体が多かった。



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、鳥取県、島根県、佐賀県は、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

受入事業所総数	：	16,103カ所
・介護給付サービス	：	11,427カ所
・介護予防給付サービス	：	3,577カ所
・総合事業サービス	：	719カ所
・介護保険サービスの対象外の住まい	：	380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	2,016	2,993	
	介護老人保健施設	925	1,506	
	介護療養型医療施設	13	102	
	介護医療院	63	225	
訪問サービス	訪問介護	33	12,616	
	訪問入浴介護	5	618	
	訪問看護	10	16,338	
	訪問リハビリテーション	3	10,740	
	居宅療養管理指導	2	32,826	
通所サービス	通所介護	1,555	9,153	
	通所リハビリテーション	408	7,093	
短期入所 サービス	短期入所生活介護	705	3,996	
	短期入所療養介護	271	1,515	
特定施設 入居者生活介護	軽費老人ホーム	59	267	
	養護老人ホーム	32	132	
	有料老人ホーム	404	1,727	
	サービス付き高齢者向け住宅	103	636	
居宅介護支援		211	12,747	
地域密着型 サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	6	483	
	夜間対応型訪問介護	0	76	
	地域密着型通所介護	768	7,004	
	認知症対応型通所介護	272	1,289	
	小規模多機能型居宅介護	614	2,058	
	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	2,323	5,343	
	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	6	24
		地域密着型・養護老人ホーム	3	4
		地域密着型・有料老人ホーム	58	138
	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護		489	902
看護小規模多機能型居宅介護(複合サービス)		70	370	
合計		11,427	132,921	

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	548	
	介護予防訪問看護	6	14,754	
	介護予防訪問リハビリテーション	3	10,034	
	介護予防居宅療養管理指導	2	30,271	
	通所サービス	介護予防通所リハビリテーション	333	6,933
	短期入所 サービス	介護予防短期入所生活介護	550	3,554
		介護予防短期入所療養介護	249	1,388
	介護予防特定施設入居者生活介護	309	1,625	
	介護予防支援	46	1,989	
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	408	1,732	
	介護予防認知症対応型通所介護	212	1,130	
	介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	1,458	4,386	
合計		3,577	78,344	

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	13	11,209
	通所型サービス	706	14,094
合計		719	25,303

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	166	2,398
	有料老人ホーム(特定施設外)	174	3,242
その他	(特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム等)	40	623
合計		380	6,263

※ 令和4年度の介護サービス相談員(活動)数は3,123人(報告数)。

④派遣状況（各サービスの派遣率）

事業実施市町村事務局 342 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」は対象サービスなしと回答した市町村事務局数

「未回答」は対象サービスありと回答し、訪問施設数が未入力の市町村事務局数

介護給付サービス

サービスの種類	100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計		
	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率					
施設サービス	介護老人福祉施設	178	57.1	34	10.9	29	9.3	7	2.2	25	8.0	39	12.5	312	30	342	
	介護老人保健施設	176	58.7	14	4.7	24	8.0	10	3.3	16	5.3	60	20.0	300	42	342	
	介護療養型医療施設	11	15.9	0	0.0	0	0.0	1	1.4	0	0.0	57	82.6	69	273	342	
	介護医療院	28	24.3	0	0.0	3	2.6	2	1.7	3	2.6	79	68.7	115	227	342	
訪問サービス	訪問介護	4	16.0	0	0.0	0	0.0	1	4.0	1	4.0	19	76.0	25	317	342	
	訪問入浴介護	2	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	88.9	18	324	342	
	訪問看護	4	16.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	21	84.0	25	317	342	
	訪問リハビリテーション	2	10.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	90.0	20	322	342	
	居宅療養管理指導	2	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	87.5	16	326	342	
	通所サービス	60	19.4	20	6.5	14	4.5	12	3.9	56	18.1	148	47.7	310	32	342	
	通所リハビリテーション	59	20.0	1	0.3	14	4.7	16	5.4	26	8.8	179	60.7	295	47	342	
短期入所サービス	短期入所生活介護	59	20.1	19	6.5	11	3.8	4	1.4	23	7.8	177	60.4	293	49	342	
	短期入所療養介護	60	22.3	10	3.7	6	2.2	3	1.1	5	1.9	185	68.8	269	73	342	
特定施設入居者生活介護	軽費老人ホーム	37	27.8	0	0.0	1	0.8	2	1.5	4	3.0	89	66.9	133	209	342	
	養護老人ホーム	19	21.1	0	0.0	1	1.1	2	2.2	1	1.1	67	74.4	90	252	342	
	有料老人ホーム	65	29.5	5	2.3	11	5.0	10	4.5	30	13.6	99	45.0	220	122	342	
	サービス付き高齢者向け住宅	25	20.0	0	0.0	2	1.6	3	2.4	7	5.6	88	70.4	125	217	342	
居宅介護支援	12	4.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.7	258	94.9	272	70	342		
地域密着型サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0.0	2	0.7	0	0.0	3	1.0	277	90.8	23	7.5	305	37	342	
	夜間対応型訪問介護	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100	8	334	342	
	地域密着型通所介護	50	17.7	11	3.9	13	4.6	5	1.8	35	12.4	168	59.6	282	60	342	
	認知症対応型通所介護	50	20.2	6	2.4	9	3.6	10	4.0	7	2.8	165	66.8	247	95	342	
	小規模多機能型居宅介護	106	37.6	10	3.5	8	2.8	8	2.8	28	9.9	122	43.3	282	60	342	
	認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	129	41.0	45	14.3	23	7.3	15	4.8	48	15.2	55	17.5	315	27	342	
	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	6	35.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	64.7	17	325	342
		地域密着型・養護老人ホーム	1	33.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	66.7	3	339	342
		地域密着型・有料老人ホーム	19	37.3	0	0.0	1	2.0	1	2.0	4	7.8	26	51.0	51	291	342
	地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護	118	52.0	7	3.1	13	5.7	10	4.4	17	7.5	62	27.3	227	115	342	
看護小規模多機能型居宅介護(複合サービス)	29	21.0	0	0.0	2	1.4	8	5.8	6	4.3	93	67.4	138	204	342		

予防給付サービス

サービスの種類	100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計	
	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率				
訪問サービス	介護予防訪問入浴介護	1	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	93.3	15	327	342
	介護予防訪問看護	3	13.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	20	87.0	23	319	342
	介護予防訪問リハビリテーション	2	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	88.9	18	324	342
	介護予防居宅療養管理指導	2	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	85.7	14	328	342
通所サービス	介護予防通所リハビリテーション	52	19.1	2	0.7	11	4.0	10	3.7	19	7.0	178	65.4	272	70	342
短期入所サービス	介護予防短期入所生活介護	54	19.9	20	7.4	10	3.7	3	1.1	11	4.0	174	64.0	272	70	342
	介護予防短期入所療養介護	56	22.9	8	3.3	4	1.6	4	1.6	4	1.6	169	69.0	245	97	342
介護予防特定施設入居者生活介護	41	20.5	3	1.5	11	5.5	3	1.5	15	7.5	127	63.5	200	142	342	
介護予防支援	14	5.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	239	94.5	253	89	342	
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	76	30.0	8	3.2	7	2.8	8	3.2	16	6.3	138	54.5	253	89	342
	介護予防認知症対応型通所介護	47	21.0	3	1.3	8	3.6	5	2.2	6	2.7	155	69.2	224	118	342
	介護予防認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	100	36.2	31	11.2	13	4.7	7	2.5	21	7.6	104	37.7	276	66	342

総合事業サービス

サービスの種類	100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計	
	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率				
介護予防・生活支援事業	訪問型サービス	3	12.5	0	0.0	0	0.0	1	4.2	0	0.0	20	83.3	24	318	342
	通所型サービス	23	8.0	10	3.5	8	2.8	8	2.8	15	5.2	225	77.9	289	53	342

介護保険サービスの対象外の住まい

サービスの種類	100%		80～100%未満		60～80%未満		50～60%未満		50%未満		派遣なし		小計	施設数0、未回答	合計
	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率	自治体数	派遣率			
サービス付き高齢者向け住宅	20	9.0	0	0.0	4	1.8	7	3.1	14	6.3	178	79.8	223	119	342
有料老人ホーム(特定施設外)	19	8.5	0	0.0	4	1.8	4	1.8	25	11.2	171	76.7	223	119	342
その他(特定施設外の軽費老人ホーム・養護老人ホーム等)	14	7.5	0	0.0	0	0.0	3	1.6	6	3.2	163	87.6	186	156	342

⑤介護保険サービス対象外の住まいへの訪問の実施

No.	都道府県名	市区町村名	サービス付き高齢者向け住宅等				有料老人ホーム			軽費老人ホーム・ 養護老人ホーム等		
			全施設数	市内受入	他市受入	派遣率	全施設数	市内受入	派遣率	全施設数	市内受入	派遣率
1	北海道	士別市	1	1		100.0%	2	2	100.0%	1	1	100.0%
2	岩手県	奥州市	11	4		36.4%	23	5	21.7%			
3		滝沢市	8	5		62.5%	15	8	53.3%	1	1	100.0%
4	山形県	米沢市	4	1		25.0%	26	3	11.5%			
5		長井市					6	1	16.7%			
6	福島県	福島市	30	1		3.3%						
7		喜多方市								4	4	100.0%
8		伊達市	2	1		50.0%						
9	茨城県	水戸市	33	18		54.5%	15	3	20.0%			
10		北茨城市	4	1		25.0%	5	1	20.0%			
11		牛久市	4	4		100.0%	9	9	100.0%	1	1	100.0%
12	栃木県	宇都宮市	39	1		2.6%						
13	埼玉県	戸田市	4	8	4	100.0%						
14		人間市	1	1		100.0%				1	1	100.0%
15		八潮市	1	1		100.0%						
16	千葉県	木更津市					4	1	25.0%			
17		佐倉市	8	4		50.0%						
18		旭市								2	2	100.0%
19		流山市					14	5	35.7%			
20		八千代市	19	1		5.3%						
21	東京都	墨田区	4	4		100.0%						
22	神奈川県	平塚市					23	1	4.3%			
23		鎌倉市					14	14	100.0%			
24		南足柄市					7	7	100.0%			
25		寒川町	1	1		100.0%	3	3	100.0%			
26		大磯町	2	1		50.0%						
27		開成町					6	1	16.7%			
28	新潟県	長岡市	12	6		50.0%						
29	富山県	魚津市					7	2	28.6%			
30		中新川広域行政事務組合								2	2	100.0%
31	福井県	敦賀市	5	5		100.0%	1	1	100.0%	1	1	100.0%
32		小浜市	2	2		100.0%	3	3	100.0%			
33		越前市	8	8		100.0%	2	2	100.0%	1	1	100.0%
34	山梨県	甲府市	23	23		100.0%	11	11	100.0%			
35	長野県	松本市					49	1	2.0%			
36		岡谷市					3	1	33.3%			
37		諏訪市					6	2	33.3%			
38		富士見町	1	1		100.0%						
39	岐阜県	大垣市	12	1		8.3%	18	2	11.1%			
40		中津川市	2	2		100.0%	2	2	100.0%			
41		郡上市								2	1	50.0%
42		揖斐広域連合					3	2	66.7%			
43	静岡県	沼津市	10	6		60.0%	17	9	52.9%	5	2	40.0%
44		富士市	11	1		9.1%	21	4	19.0%			
45		焼津市	3	2		66.7%	8	3	37.5%			
46		御殿場市					5	5	100.0%			
47		森町					1	1	100.0%			
48	愛知県	瀬戸市					36	1	2.8%			
49		犬山市					9	3	33.3%	2	2	100.0%
50		江南市					10	2	20.0%			
51		知立市	2	2		100.0%	3	3	100.0%			
52		みよし市	1	1		100.0%	3	2	66.7%			
53		東郷町					8	5	62.5%			
54	三重県	四日市市					28	2	7.1%	7	2	28.6%
55		鳥羽市					1	1	100.0%			
56		川越町	1	1		100.0%						
57	京都府	福知山市					1	1	100.0%	7	2	28.6%
58		長岡京市		1								
59	大阪府	泉大津市					1	1	100.0%			
60		羽曳野市								2	2	100.0%
61		泉南市	4	1		25.0%						
62		阪南市	4	2		50.0%						
63		忠岡町					3	1	33.3%			
64		田尻町					2	1	50.0%			
65	兵庫県	伊丹市	24	7		29.2%						
66		三田市	3	1		33.3%						
67	鳥取県	鳥取市								7	2	28.6%
68	島根県	出雲市	9	9		100.0%						
69	岡山県	玉野市	1	1		100.0%	2	2	100.0%	2	2	100.0%
70		瀬戸内市								2	1	50.0%
71	広島県	呉市	15	15		100.0%	4	4	100.0%	6	6	100.0%
72	愛媛県	伊予市	1	1		100.0%						
73	福岡県	北九州市					153	5	3.3%			
74		大牟田市								5	1	20.0%
75		飯塚市	14	1		7.1%				6	1	16.7%
76		大野城市	4	3		75.0%	8	5	62.5%			
77	佐賀県	鳥栖地区広域市町村圏組合	6	1		16.7%	29	12	41.4%			
78	長崎県	大村市	9	2		22.2%	16	1	6.3%			
79	熊本県	大津町	2	1		50.0%	7	4	57.1%			
80	宮崎県	小林市					24	2	8.3%	2	1	50.0%
81		椎葉村								1	1	100.0%
82	鹿児島県	さつま町	1	1		100.0%	1	1	100.0%			

⑥居宅訪問の実施

令和4年度介護サービス相談員派遣等事業実施の市町村事務局のうち、居宅訪問実施市町村、訪問受け入れ居宅数、訪問回数は以下の通りである。

- 介護サービス相談員の訪問を受けている居宅数：3,607件
- 訪問回数（延べ回数）：2,534件

居宅訪問の実施「有」と回答のあった自治体の訪問居宅数及び訪問回数

No.	都道府県名	市区町村名	訪問回数	訪問居宅数
1	北海道	妹背牛町	50	33
2		浦河町	1	1
3		本別町	0	1
4	岩手県	金ヶ崎町	63	100
5		一関地区広域行政組合	411	616
6	宮城県	仙台市	16	24
7	山形県	米沢市	4	10
8	福島県	田村市	7	9
9	茨城県	水戸市	1,186	2,100
10		日立市	25	25
11	栃木県	那須塩原市	0	0
12	埼玉県	久喜市	55	82
13		幸手市	2	3
14	千葉県	木更津市	2	2
15		袖ヶ浦市	230	345
16	東京都	八王子市	121	10
17		青梅市	2	1
18	神奈川県	秦野市	0	0
19	富山県	高岡市	14	20
20	静岡県	島田市	0	0
21		袋井市	120	120
22		裾野市	0	2
23	愛知県	高浜市	4	3
24	島根県	浜田地区広域行政組合	0	0
25	愛媛県	大洲市	71	0
26	佐賀県	佐賀中部広域連合	0	0
27	長崎県	長崎市	0	0
28	宮崎県	椎葉村	150	100
29	鹿児島県	さつま町	0	0
合 計			2,534	3,607

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	石狩市
3	北海道	妹背牛町
4	北海道	浦河町
5	北海道	幕別町
6	北海道	本別町
7	北海道	厚岸町
8	青森県	弘前市
9	岩手県	奥州市
10	岩手県	滝沢市
11	岩手県	金ヶ崎町
12	岩手県	一関地区広域行政組合
13	宮城県	仙台市
14	宮城県	大崎市
15	秋田県	横手市
16	秋田県	湯沢市
17	山形県	山形市
18	山形県	米沢市
19	山形県	鶴岡市
20	山形県	酒田市
21	山形県	長井市
22	山形県	尾花沢市
23	山形県	山辺町
24	福島県	福島市
25	福島県	郡山市
26	福島県	白河市
27	福島県	喜多方市
28	福島県	二本松市
29	福島県	田村市
30	福島県	伊達市
31	福島県	石川町
32	茨城県	水戸市
33	茨城県	日立市
34	茨城県	土浦市
35	茨城県	北茨城市
36	茨城県	牛久市
37	茨城県	ひたちなか市

NO	都道府県名	市町村名
38	茨城県	東海村
39	栃木県	宇都宮市
40	栃木県	真岡市
41	栃木県	大田原市
42	栃木県	那須塩原市
43	群馬県	伊勢崎市
44	群馬県	太田市
45	群馬県	藤岡市
46	群馬県	みどり市
47	群馬県	吉岡町
48	埼玉県	さいたま市
49	埼玉県	川越市
50	埼玉県	川口市
51	埼玉県	所沢市
52	埼玉県	春日部市
53	埼玉県	越谷市
54	埼玉県	蕨市
55	埼玉県	戸田市
56	埼玉県	入間市
57	埼玉県	久喜市
58	埼玉県	八潮市
59	埼玉県	幸手市
60	埼玉県	吉川市
61	埼玉県	宮代町
62	埼玉県	杉戸町
63	千葉県	千葉市
64	千葉県	市川市
65	千葉県	船橋市
66	千葉県	館山市
67	千葉県	木更津市
68	千葉県	松戸市
69	千葉県	野田市
70	千葉県	茂原市
71	千葉県	成田市
72	千葉県	佐倉市
73	千葉県	旭市
74	千葉県	習志野市
75	千葉県	市原市
76	千葉県	流山市

NO	都道府県名	市町村名
77	千葉県	八千代市
78	千葉県	鴨川市
79	千葉県	鎌ヶ谷市
80	千葉県	浦安市
81	千葉県	袖ヶ浦市
82	千葉県	富里市
83	千葉県	栄町
84	東京都	中央区
85	東京都	港区
86	東京都	台東区
87	東京都	墨田区
88	東京都	大田区
89	東京都	豊島区
90	東京都	八王子市
91	東京都	青梅市
92	東京都	町田市
93	東京都	小平市
94	東京都	国分寺市
95	東京都	稲城市
96	神奈川県	横浜市
97	神奈川県	相模原市
98	神奈川県	平塚市
99	神奈川県	鎌倉市
100	神奈川県	小田原市
101	神奈川県	茅ヶ崎市
102	神奈川県	秦野市
103	神奈川県	厚木市
104	神奈川県	大和市
105	神奈川県	南足柄市
106	神奈川県	綾瀬市
107	神奈川県	寒川町
108	神奈川県	大磯町
109	神奈川県	二宮町
110	神奈川県	開成町
111	神奈川県	湯河原町
112	神奈川県	愛川町
113	新潟県	長岡市
114	新潟県	新発田市
115	新潟県	上越市

NO	都道府県名	市町村名
116	新潟県	胎内市
117	富山県	富山市
118	富山県	高岡市
119	富山県	魚津市
120	富山県	氷見市
121	富山県	射水市
122	富山県	砺波地方介護保険組合
123	富山県	中新川広域行政事務組合
124	富山県	新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合
125	石川県	金沢市
126	石川県	小松市
127	石川県	白山市
128	福井県	福井市
129	福井県	敦賀市
130	福井県	小浜市
131	福井県	大野市
132	福井県	勝山市
133	福井県	鯖江市
134	福井県	あわら市
135	福井県	越前市
136	福井県	永平寺町
137	福井県	美浜町
138	山梨県	甲府市
139	山梨県	甲斐市
140	山梨県	笛吹市
141	長野県	長野市
142	長野県	松本市
143	長野県	岡谷市
144	長野県	諏訪市
145	長野県	須坂市
146	長野県	小諸市
147	長野県	駒ヶ根市
148	長野県	中野市
149	長野県	茅野市
150	長野県	塩尻市
151	長野県	千曲市
152	長野県	安曇野市
153	長野県	下諏訪町
154	長野県	富士見町

NO	都道府県名	市町村名
155	長野県	坂城町
156	長野県	上田地域広域連合
157	長野県	北アルプス広域連合
158	岐阜県	岐阜市
159	岐阜県	大垣市
160	岐阜県	中津川市
161	岐阜県	羽島市
162	岐阜県	土岐市
163	岐阜県	可児市
164	岐阜県	郡上市
165	岐阜県	岐南町
166	岐阜県	もとす広域連合
167	岐阜県	安八郡広域連合
168	岐阜県	揖斐広域連合
169	静岡県	静岡市
170	静岡県	沼津市
171	静岡県	三島市
172	静岡県	富士宮市
173	静岡県	島田市
174	静岡県	富士市
175	静岡県	磐田市
176	静岡県	焼津市
177	静岡県	掛川市
178	静岡県	藤枝市
179	静岡県	御殿場市
180	静岡県	袋井市
181	静岡県	裾野市
182	静岡県	湖西市
183	静岡県	吉田町
184	静岡県	森町
185	愛知県	岡崎市
186	愛知県	一宮市
187	愛知県	瀬戸市
188	愛知県	碧南市
189	愛知県	刈谷市
190	愛知県	豊田市
191	愛知県	安城市
192	愛知県	西尾市
193	愛知県	犬山市

NO	都道府県名	市町村名
194	愛知県	江南市
195	愛知県	小牧市
196	愛知県	知立市
197	愛知県	高浜市
198	愛知県	豊明市
199	愛知県	清須市
200	愛知県	みよし市
201	愛知県	長久手市
202	愛知県	東郷町
203	三重県	四日市市
204	三重県	伊勢市
205	三重県	松阪市
206	三重県	名張市
207	三重県	鳥羽市
208	三重県	朝日町
209	三重県	川越町
210	三重県	玉城町
211	三重県	鈴鹿亀山地区広域連合
212	滋賀県	大津市
213	滋賀県	近江八幡市
214	滋賀県	野洲市
215	滋賀県	湖南市
216	滋賀県	高島市
217	滋賀県	米原市
218	京都府	京都市
219	京都府	福知山市
220	京都府	舞鶴市
221	京都府	綾部市
222	京都府	宇治市
223	京都府	亀岡市
224	京都府	城陽市
225	京都府	向日市
226	京都府	長岡京市
227	京都府	京田辺市
228	京都府	南丹市
229	京都府	大山崎町
230	京都府	久御山町
231	京都府	与謝野町
232	大阪府	堺市

NO	都道府県名	市町村名
233	大阪府	豊中市
234	大阪府	池田市
235	大阪府	吹田市
236	大阪府	泉大津市
237	大阪府	貝塚市
238	大阪府	茨木市
239	大阪府	泉佐野市
240	大阪府	富田林市
241	大阪府	和泉市
242	大阪府	柏原市
243	大阪府	羽曳野市
244	大阪府	高石市
245	大阪府	藤井寺市
246	大阪府	東大阪市
247	大阪府	泉南市
248	大阪府	交野市
249	大阪府	大阪狭山市
250	大阪府	阪南市
251	大阪府	豊能町
252	大阪府	忠岡町
253	大阪府	熊取町
254	大阪府	田尻町
255	大阪府	河南町
256	兵庫県	尼崎市
257	兵庫県	明石市
258	兵庫県	芦屋市
259	兵庫県	伊丹市
260	兵庫県	豊岡市
261	兵庫県	赤穂市
262	兵庫県	宝塚市
263	兵庫県	三田市
264	兵庫県	加西市
265	兵庫県	丹波篠山市
266	兵庫県	猪名川町
267	奈良県	宇陀市
268	和歌山県	白浜町
269	鳥取県	鳥取市
270	鳥取県	倉吉市
271	鳥取県	境港市

NO	都道府県名	市町村名
272	鳥取県	南部箕蚊屋広域連合
273	島根県	出雲市
274	島根県	益田市
275	島根県	大田市
276	島根県	安来市
277	島根県	邑南町
278	島根県	浜田地区広域行政組合
279	岡山県	玉野市
280	岡山県	笠岡市
281	岡山県	井原市
282	岡山県	総社市
283	岡山県	瀬戸内市
284	広島県	広島市
285	広島県	呉市
286	広島県	福山市
287	広島県	廿日市市
288	山口県	山口市
289	山口県	下松市
290	山口県	光市
291	徳島県	鳴門市
292	徳島県	小松島市
293	香川県	高松市
294	香川県	坂出市
295	香川県	東かがわ市
296	香川県	小豆島町
297	愛媛県	松山市
298	愛媛県	八幡浜市
299	愛媛県	新居浜市
300	愛媛県	西条市
301	愛媛県	大洲市
302	愛媛県	伊予市
303	愛媛県	四国中央市
304	愛媛県	西予市
305	愛媛県	東温市
306	愛媛県	久万高原町
307	愛媛県	内子町
308	愛媛県	伊方町
309	愛媛県	愛南町
310	高知県	須崎市

NO	都道府県名	市町村名
311	福岡県	北九州市
312	福岡県	福岡市
313	福岡県	大牟田市
314	福岡県	久留米市
315	福岡県	飯塚市
316	福岡県	行橋市
317	福岡県	筑紫野市
318	福岡県	大野城市
319	福岡県	みやこ町
320	佐賀県	唐津市
321	佐賀県	玄海町
322	佐賀県	有田町
323	佐賀県	杵藤地区広域市町村圏組合
324	佐賀県	佐賀中部広域連合
325	佐賀県	鳥栖地区広域市町村圏組合
326	長崎県	長崎市
327	長崎県	佐世保市
328	長崎県	大村市
329	熊本県	水俣市
330	熊本県	合志市
331	熊本県	大津町
332	熊本県	御船町
333	熊本県	嘉島町
334	熊本県	山都町
335	大分県	大分市
336	大分県	日田市
337	宮崎県	小林市
338	宮崎県	椎葉村
339	鹿児島県	日置市
340	鹿児島県	さつま町
341	鹿児島県	長島町
342	鹿児島県	屋久島町

2. 令和5年度以降 事業新規実施予定・再開予定の事務局

NO	都道府県名	市町村名
1	福島県	いわき市
2	埼玉県	ふじみ野市
3	埼玉県	三芳町
4	千葉県	白井市
5	千葉県	長生村
6	東京都	葛飾区
7	愛知県	岩倉市
8	滋賀県	栗東市
9	大阪府	島本町
10	大阪府	岬町
11	岡山県	津山市
12	岡山県	備前市

3. 事業廃止・休止中の事務局

NO	都道府県名	市町村名
1	群馬県	安中市
2	埼玉県	上尾市
3	千葉県	我孫子市
4	千葉県	四街道市
5	千葉県	大網白里市
6	神奈川県	川崎市
7	長野県	佐久市
8	愛知県	日進市
9	大阪府	くすのき広域連合
10	奈良県	大和郡山市
11	島根県	松江市
12	岡山県	倉敷市
13	山口県	周南市
14	愛媛県	宇和島市
15	愛媛県	松前町
16	愛媛県	砥部町
17	福岡県	大川市
18	長崎県	諫早市
19	長崎県	佐々町
20	長崎県	島原地域広域市町村圏組合
21	熊本県	南関町
22	熊本県	甲佐町
23	宮崎県	高原町
24	宮崎県	川南町

4. 調査未回答市町村

NO	都道府県名	市町村名
1	北海道	名寄市
2	北海道	深川市
3	北海道	苫前町
4	青森県	板柳町
5	岩手県	紫波町
6	山形県	天童市
7	神奈川県	藤沢市
8	神奈川県	大井町
9	岐阜県	関市
10	岐阜県	恵那市
11	静岡県	牧之原市
12	滋賀県	長浜市
13	兵庫県	西宮市
14	熊本県	あさぎり町
15	宮崎県	諸塚村

介護サービス相談員派遣等事業 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

2023年01月13日現在

実施状況	(1) 実施している	事業開始年度	年	(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			
	(2) 今後実施の予定		より実施	(例: 2021年度)
	(3) 実施していない (過去実施、現在休止)		より休止	(例: 2018年度)
※ 実施・予定している取り組み方についてご記載ください。				(例: 訪問活動はコロナの為に休止中、研修参加・連絡会開催等 事業は実施)

2. 事務局連絡先

(1) 市町村名	都道府県名	
	市町村名	
	ふりがな	
	市町村コード	
(2) 市町村連絡先	郵便番号	
	住所	
	担当部署	
	担当者名	
	E-MAIL	
	E-MAIL アドレス HP 掲載可否	1.掲載可 2.掲載不可
	電話	
(3) 委託先の連絡先	FAX	
	委託先の有無	1.無 2.有 委託している場合は、「有」を選択し、(3)委託先の連絡先 を入力
	委託先団体名	
	郵便番号	
	住所	
	担当部署	
	担当者名	
	E-MAIL	
	E-MAIL アドレス HP 掲載可否	1.掲載可 2.掲載不可
	電話	
FAX		

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) (2022 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4(2022)年度研修修了者数(2022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				
(5) 事務局担当者研修 ※委託先含む介護サービス相談員担当者全国研修		2022 年度 事務局担当者全国研修受講の有無		1.有 2.無

5. 独自研修について

※研修の実施について、2022 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 ○ 都道府県 ○ 市区町村 ○ 委託先 ○ 実施していない 実施機関名
	②介護サービス相談員 現任研修	研修修了証交付人 ○ 都道府県 ○ 市区町村 ○ 委託先 ○ 実施していない 実施機関名
	③介護サービス相談員補 養成研修	研修修了証交付人 ○ 都道府県 ○ 市区町村 ○ 委託先 ○ 実施していない 実施機関名
(2) 研修時間数	①介護サービス相談員 養成研修	時間
	②介護サービス相談員 現任研修	時間
	③介護サービス相談員補 養成研修	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	1.有 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	1.有 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	1.有 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	1.有 2.無
	(2) 訪問回数 (2022 年度の延べ数)	件
	(3) 訪問居宅数 (見込み数) 2022 年度において、相談員が訪問する居宅数	件

7. 現在の受入施設・事業所数（2022 年度末の見込み数を含む。）

【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					
	介護医療院					
居宅サービス	訪問サービス	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※				
	通所サービス	通所介護				
		通所リハビリテーション				
	短期入所サービス	短期入所生活介護				
		短期入所療養介護				
	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				
		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※				
		介護予防居宅療養管理指導※				
	通所サービス	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

簡易入力

法人名	サービスの種類	施設名	URL
× 削除する	× 削除する		
	+ 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	1.有 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	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	1.有 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	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

3. 全国介護サービス相談活動事例報告会

令和4年度全国介護サービス相談活動事例報告会の開催

日 時 令和4年12月2日（金） 13時30分～17時

会 場 砂防会館 別館1階 シェーンバッハ・サボー

内 容 （次ページのプログラムを参照）

介護サービス相談員永年活動功労者表彰

・平成12年度介護相談員派遣事業の取り組みが始まって以来、長年(5期10年以上)にわたって、介護相談員活動に取り組んできた介護サービス相談員を市町村事務所の推薦により表彰。これまでの活動を称え、今後もサービスの質の向上を支える活動を期待し、賞状を授与した。

・表彰者は179人（32都道府県・82自治体）

20年以上 活動表彰	23名	17自治体
15年以上 活動表彰	52名	25自治体
10年以上 活動表彰	104名	56自治体

基調講義

介護サービス相談員派遣等事業について

～令和2年改正において有料老人ホームとサービス付き高齢者住宅を追加した経緯～
村田 耕一 氏（厚生労働省 老健局 高齢者支援課 予算係長）

シンポジウム

介護サービス相談員派遣等事業の新たなステージに向けて

～有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への派遣をいかに進めるか～

登壇者

渡邊 潤一 氏（公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 事務局長）

木村 祐介 氏（一般社団法人 高齢者住宅協会 副会長・理事）

川内 大将 氏（兵庫県宝塚市 介護保険課）

井島 功 氏（熊本県大津町 介護保険課 社会福祉士・生活支援コーディネーター）

星野 教子 氏（熊本県大津町 介護サービス相談員）

オブザーバー

乙幡 美佐江 氏（厚生労働省 老健局高齢者支援課 虐待防止対策専門官）

参加人数 220人（内表彰式登壇者 25人）

令和4年度 全国介護サービス相談 活動事例報告会 プログラム

[日時] 令和4年12月2日(金) 13:30~17:00

[会場] 砂防会館 別館1階 シェーンバッハ・サポー

東京都千代田区平河町2-7-4 (TEL 03-3261-8386)


-
- 13:30~13:45 ■ **開会挨拶** / 介護サービス相談・地域づくり連絡会
- **来賓挨拶** / 大西 証史氏 (厚生労働省 老健局長)
- 13:45~14:05 ■ **介護サービス相談員永年活動 功労者表彰式**
- 表彰状授与 / 石井 信芳 (介護サービス相談・地域づくり連絡会 代表)
- 20年以上活動の介護サービス相談員表彰
15年以上活動の介護サービス相談員表彰
10年以上活動の介護サービス相談員表彰
- 14:05~14:15 休憩
- 14:15~14:45 ■ **事業報告**
- 石井 信芳 (介護サービス相談・地域づくり連絡会 代表)
- 14:45~15:00 休憩
- 15:00~15:20 **基調講義**
- 介護サービス相談員派遣等事業について
~令和2年改正において有料老人ホームとサービス付き高齢者住宅を追加した経緯~
- 村田 耕一氏 (厚生労働省 老健局 高齢者支援課 予算係長)
- 15:20~15:30 休憩
- 15:30~17:00 **シンポジウム**
- 介護サービス相談員派遣等事業の新たなステージに向けて
~有料老人ホームやサービス付高齢者向け住宅への派遣をいかに進めるか~
- 進行
石井 信芳 (介護サービス相談・地域づくり連絡会 代表)
- 登壇者
渡邊 潤一氏 (公益社団法人全国有料老人ホーム協会 事務局長)
木村 祐介氏 (一般社団法人高齢者住宅協会 副会長・理事)
川内 大将氏 (兵庫県宝塚市介護保険課)
井島 功氏 (熊本県大津町介護保険課 社会福祉士・生活支援コーディネーター)
星野 教子氏 (熊本県大津町介護サービス相談員)
- オブザーバー
乙幡 美佐江氏 (厚生労働省 老健局 高齢者支援課 虐待防止対策専門官)
- 17:00 **閉会挨拶**

基調講義

介護サービス相談員派遣等事業について

～令和2年改正において 有料老人ホームとサービス付き高齢者住宅 を追加した経緯～

厚生労働省 老健局 高齢者支援課 予算係長
村田 耕一 氏



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

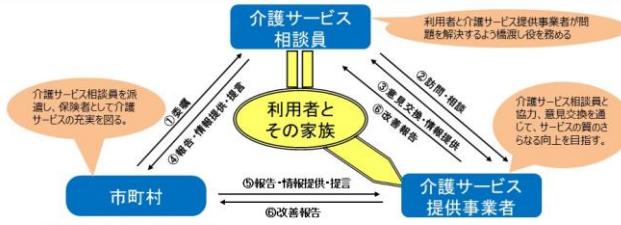
- ①介護サービス相談員の活動状況等
- ②「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の令和2年改正について
- ③その他

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・事業所に出向いて、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橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組
- 介護保険制度における位置付け
 - 地域支援事業の任意事業(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:3.8、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、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第39号)第34条第2項(ほか)】



三者会議(情報共有、意見交換の場)

介護サービス相談員派遣等事業の位置付け

- 地域支援事業の実施について(平成18年6月9日老発第0609001号厚生労働省老健局長通知)

別紙 地域支援事業実施要綱

別記4 任意事業 3 事業内容 (3) その他の事業 カ 地域自立生活支援事業

② 介護サービスの質の向上に資する事業

地域で活躍している高齢者や民生委員等(※)が、介護サービス利用者のための相談等に応じるボランティア(介護サービス相談員)として、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者との意見交換等(介護サービス相談員派遣等事業)を行う。

(※)近年は「主婦・主夫」福祉・医療関連職員OB、JF会社員・公務員OBが多い。
- 介護サービス相談員派遣等事業の実施について(平成18年5月24日老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知)

申出のあったサービス事業所等に介護サービス相談員(介護サービスの提供の場を訪ね、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)を派遣

↓

利用者の疑問や不満、不安の解消
事業所の介護サービスの質の向上


問題提起・提案解決型の事業

介護サービス相談員の活動状況①

<実施状況>

介護サービス相談員数(活動人数) 3,506人 実施市町村数※ 419市町村 業入事業所数 16,258ヶ所

※市町村数・組合等の単位市町村数を基に



都道府県ごとの事業実施率(地域としての取り組み状況)を把握した。実施率50%以上は、埼玉県、滋賀県、富山県、愛媛県、大分県、神奈川県、福井県、京都府の7府県。事業開始の進展は依然として顕著である。

介護サービス相談員の活動状況②

<実施状況>

介護サービス相談員（道員人数）、要人施設、事業所数
令和2年度までの介護サービス相談員（道員人数）は3,904人である。
また介護サービス相談員派遣を受けて、下記のサービスを対象に実施した。

介護サービス	18,202ヶ所
介護サービス	3,915ヶ所
介護サービス	400ヶ所
介護サービス	229ヶ所

サービスの種類	人数	平均年齢
介護サービス	1,021	6.15
介護サービス	117	6.17
介護サービス	43	6.14
介護サービス	24	6.02
介護サービス	4	6.13
介護サービス	2	6.13
介護サービス	2	6.13
介護サービス	1,151	6.15
介護サービス	722	6.16
介護サービス	264	6.06
介護サービス	10	6.12
介護サービス	21	6.12
介護サービス	174	6.17
介護サービス	129	6.00
介護サービス	224	6.11
介護サービス	16	6.15
介護サービス	0	6.12
介護サービス	719	6.14
介護サービス	2,094	6.16
介護サービス	29	6.12
介護サービス	7	6.12
介護サービス	142	6.14
介護サービス	141	6.14
介護サービス	74	6.14
介護サービス	11,574	6.10

手続別サービス

サービスの種類	人数	平均年齢
介護サービス	5	6.15
介護サービス	5	12.71
介護サービス	2	6.27
介護サービス	2	27.66
介護サービス	342	6.90
介護サービス	57	6.78
介護サービス	246	6.50
介護サービス	32	6.04
介護サービス	35	6.04
介護サービス	440	6.86
介護サービス	246	6.24
介護サービス	1,304	6.64
介護サービス	3,915	6.70

総合サービス

サービスの種類	人数	平均年齢
介護サービス	322	6.14
介護サービス	468	14.56
介護サービス	469	25.74

介護サービス対象者の性別

サービスの種類	人数	平均年齢
介護サービス	128	2.40
介護サービス	154	3.26
介護サービス	452	6.52
介護サービス	229	6.20

6

介護サービス相談員の活動状況③

<相談・観察件数>

相談・観察件数	令和2年度	平成29年度	平成26年度	平成23年度	平成20年度
①食事関連	3,987 (1,732)	6,916 (2,858)	7,755 (3,049)	6,308 (2,877)	6,109 (2,742)
②施設の種類	2,565 (1,204)	4,106 (1,994)	5,714 (2,696)	4,964 (2,601)	4,721 (2,631)
③医療・健康・リハビリ	2,700 (992)	5,190 (1,899)	6,457 (2,187)	5,183 (2,005)	4,936 (2,020)
④職員の対応やケア	4,262 (1,684)	7,255 (2,863)	8,118 (3,206)	6,117 (2,786)	5,941 (2,764)
⑤身体拘束・暴言・虐待	1,207 (298)	1,463 (530)	1,532 (581)	1,230 (505)	1,390 (547)
⑥具体的な問題	840 (441)	1,013 (464)	1,192 (483)	1,163 (545)	1,333 (631)
⑦人間関係・プライバシー問題	2,499 (874)	3,827 (1,528)	4,151 (1,634)	3,812 (1,833)	3,864 (1,712)

【出典】特定非営利活動法人地域ケアネットワーク 介護相談・地域づくり連絡員（介護サービス相談員活動状況）（平成26・29・令和2年度老人介護推進協議会発表資料）

7

介護サービス相談員派遣等事業の事業効果①（事業者から見た効果）

介護サービス相談員を受け入れたことによる事業所の変化
利用者、職員、事業所の変化（【緊張感からよりよいケア】が7割など、職員に前向きな変化）

- 利用者の変化について「あった」の比率に増目すると、「相談員の来訪を期待するようになった」が36.7%、「利用者や事業所の対応機会が増えた」が29.2%、「精神的に安定した利用者が増えた」が25.4%となっています。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言えます。
- 職員や事業所の変化についても「あった」比率は【緊張感からよりよいケアができる】が70.5%と7割に達し、【個別の要望にも事に対応できる】（52.8%）と【改善への取り組み姿勢が強くなった】（48.0%）、「職員がケアに対し自信と自覚を持つ」（47.4%）が9割前後、「事業所が開放的で明るくなった」（43.0%）と【他の施設や地域の情報を取得できる】（36.4%）が4割前後となっています。これらの結果、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。

介護サービス相談員を受け入れたことによる利用者・職員や事業所の変化

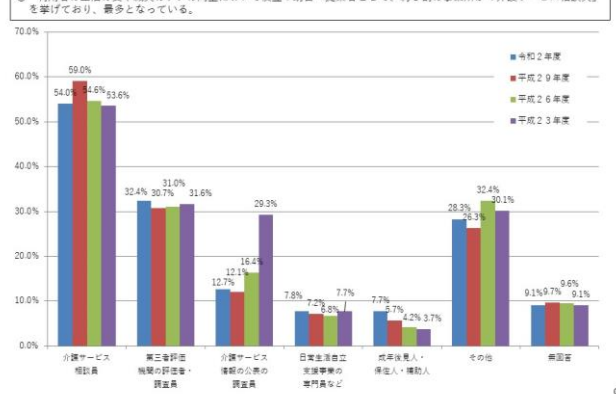
項目	あった	なかった	割合	件数
相談員の来訪を期待するようになった	36.7%	63.2%	31.1%	4394
利用者や事業所の対応機会が増えた	29.2%	70.7%	4.1%	4394
精神的に安定した利用者が増えた	25.4%	74.5%	11.1%	4394
緊張感からよりよいケアができる	70.5%	29.4%	11.1%	4394
個別の要望にも事に対応できる	52.8%	47.1%	11.1%	4394
改善への取り組み姿勢が強くなった	48.0%	51.9%	11.1%	4394
職員がケアに対し自信と自覚を持つ	47.4%	52.5%	11.1%	4394
事業所が開放的で明るくなった	43.0%	56.9%	11.1%	4394
他の施設や地域の情報を取得できる	36.4%	63.5%	11.1%	4394

【出典】特定非営利活動法人地域ケアネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡員（令和2年度介護サービス相談員活動状況、経営報告書）（令和2年度老人介護推進協議会発表資料）

8

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）

<設立つなぎ・提案者>
○ 利用者の生活の質や職員のケアの向上において設立つなぎ・提案者として、約5割の事業所が「介護サービス相談員」を挙げており、最多となっている。



【出典】特定非営利活動法人地域ケアネットワーク 介護サービス相談・地域づくり連絡員（令和2年度介護サービス相談員活動状況、経営報告書）（令和2年度老人介護推進協議会発表資料）

9

②「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の令和2年改正について

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

4 その他
(2) 本事業の実施に当たっては、介護保険法に基づく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（令和2年）
・利用者目録の明確化（令和2年）

10

介護サービス相談員制度の主な改正内容（令和2年）

- 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。
特に高齢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、介護保険法に基づく保険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。
- 「介護サービス相談員」への改称
「介護」保険サービスを提供する施設・事業所だけでなく、介護保険外の様々な「サービス」を提供する施設等にまで広く対象拡大するため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に改称。
- 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的な不平・不慮等を改善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」のみとなっていたため、「利用者の自立した日常生活の実現」を追加。
- 介護サービス相談員に係る研修の整理・充実
介護サービス相談員の質の確保や量的拡大の観点から、研修実施主体によって研修内容・時間にバラツキがあった介護相談員に係る研修を2種類に整理し、通常の研修の他、OJTにより業務経験を積むことを要件に研修内容を整理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・時間数を提示。また、定期的な更新研修の実施を促進。

	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補研修
研修時間	40時間以上	12時間以上
単独訪問	可	不可

※令和2年5月31日時点での研修7ヶ月は介護サービス相談員のみとする。

11

介護サービス相談員制度の主な内容

（平成18年5月24日付老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知）

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、介護保険法に基づく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（令和2年）
・利用者目録の明確化（令和2年）

12

介護サービス相談員制度の主な内容

- 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
イ 令和2年5月31日時点での研修修了者はア①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こと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。

13

介護サービス相談員制度の主な内容

3 事業内容

(1) 介護サービス相談員

- イ 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4 0 時間以上、介護サービス相談員補研修は1 2 時間以上を自定とする。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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ボランティアの養成に取り組み公益団体において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。

(4) 介護サービス相談員の活動

- ア 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1 回程度を自定とする。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

14

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 ・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	2 時間	1 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 ・介護保険制度の理解	4 時間	2 時間
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 ・個室・ユニットケアの理解 ・訪問介護等の居宅サービスの内容 ・自立支援のためのケアプランの理解	3.5 時間	2 時間
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 ・身体拘束の対象となる行為 ・身体拘束防止の取組 ・高齢者虐待防止法の定義と理解	4.5 時間	3 時間

15

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 ・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 ・認知症の人の向き合い方	3 時間	1.5 時間
コミュニケーション技法と実践演習	2 時間	- 時間
介護サービス相談員活動の実践 ・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)	6 時間	2 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)	7 時間	- 時間
地域ケア体制のヒアリング ・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	2 時間	- 時間
訪問実習の活動発表と検討、相談活動におけるポイント	5 時間	- 時間
合計	40 時間	12 時間

16

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関する主なQ & A①

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しているが、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、その趣旨を踏まえた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。

17

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関する主なQ & A②

問3 3-3-(1)-キにおいて、定期的に更新研修を実施するとされているが、更新研修を受講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意図しており、更新研修を受講しないことにより、介護サービス相談員でなくなるものではない。

問4 3-3-(4)-アにおいて、(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のか。

(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資質向上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講じたものである。
- 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)の早期の養成に努めることとする。

18

令和2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」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)(抜粋)(令和4年3月9日付老発0309第4号厚生労働省老健局長通知)

【本通知の要点】

- 2 高齢者虐待防止に係る体制整備の強化等
- (3) 介護サービス相談員派遣事業等の推進
- 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象が発見、通報されにくい可能性もあることから、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あります。
- 具体的には、介護保険の地域支援事業(任意事業)である介護サービス相談員派遣等事業(※)の実施が考えられますが、実施市町村数は3割程度に留まっており、また、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅においては、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る可能性がある上、介護保険法や老人福祉法に基づく指導監督の権限が弱く、近年、死亡・重傷事象が発生している現状があります。
- このため、令和2年度に派遣先として、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を追加するとともに、地域医療介護総合確保基金(介護従事者分)において介護サービス相談員に係る研修費用を補助対象とする等の改正を行ったことから、都道府県においては、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への介護サービス相談員の受入促進に向けた働きかけや介護サービス相談員の積極的な活用及び効果的な実施を引き続きお願いします。

(※) 介護サービス相談員派遣等事業
地域で活躍する市民ボランティア(介護サービス相談員)が介護サービスの現場を訪れ、利用者の疑問や不満を取り取り、介護サービス提供事業者(フリード)バックして事業者、利用者、保険者である市町村等の間の機運を醸成し、利用者の不安解消を図るとともに、サービスの改善に結びつけるもの。

19

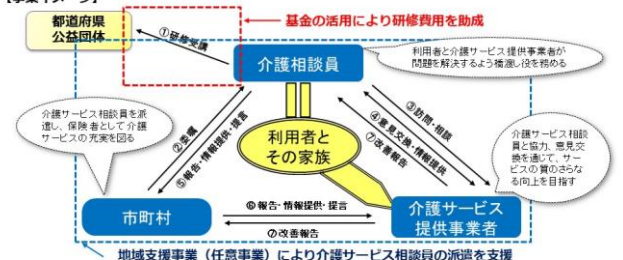
③その他

令和2年度～ 介護サービス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(介護事業者確保分)の事業メニューの追加)

- 介護施設・サービス事業所や有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅での虐待の未然防止や介護サービスの質の向上等を図るため、介護サービス相談員を育成するための研修費用について助成し、都道府県やボランティアの養成に取り組み公益団体等が介護サービス相談員を育成しやすい環境を整備する。

【助成対象主体】	【助成対象研修】	【助成対象経費】
●都道府県(市町村可)	●新任研修(新規受講) ●更新研修(登録後毎年受講) ●主任研修(一定期間活動後、指導的立場の者)	●自治体が実施する研修費用(会場使用料等) ●公益団体が実施する研修費用(旅費・受講料等)

【事業イメージ】



21

全国有料老人ホーム協会（有老協）は、高齢者の住まいと暮らしを守る団体です

協会は、昭和57年に有料老人ホーム利用者の保護と、事業者の健全な発展を図ることを目的に設立され、平成3年には老人福祉法第30条に規定された団体となりました。平成25年、私たち協会は、「公益社団法人」に移行し、高齢者の福祉の増進により一層寄与して参ります。



5

老人福祉法

(有料老人ホーム協会)

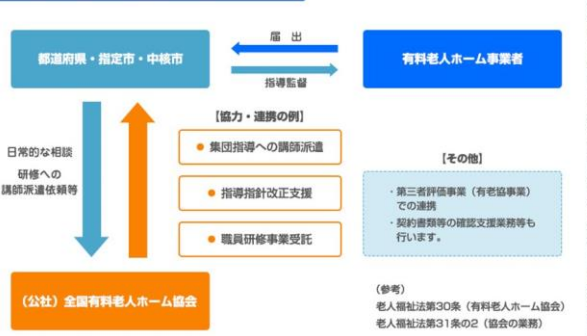
第三十条 その名称中に有料老人ホーム協会という文字を用いる一般社団法人は、有料老人ホームの入居者の保護を図るとともに、有料老人ホームの健全な発展に資することを目的とし、かつ、有料老人ホームの設置者を社員（以下この章において「会員」という。）とする旨の定款の定めがあるものに限り、設立することができる。

- 前項に規定する定款の定めは、これを変更することができない。
- 第一項に規定する一般社団法人（以下「協会」という。）は、成立したときは、成立の日から二週間以内に、登記事項証明書及び定款の写しを添えて、その旨を、厚生労働大臣に届け出なければならない。
- 協会は、会員の名簿を公衆の縦覧に供しなければならない。

- (協会の業務)
- 第三十一条の二 協会は、その目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。
- 有料老人ホームを運営するに当たり、この法律その他の法令の規定を遵守させるための会員に対する指導、勧告その他の業務
 - 会員の設置する有料老人ホームの運営に関し、契約内容の適正化その他入居者の保護を図り、及び入居者の立場に立つた処置を行うため必要な指導、勧告その他の業務
 - 会員の設置する有料老人ホームの設備及び運営に対する入居者等からの苦情の解決
 - 有料老人ホームの職員の資質の向上のための研修
 - 有料老人ホームに関する広報その他協会の目的を達成するため必要な業務
- 2 協会は、その会員の設置する有料老人ホームの入居者等から当該有料老人ホームの設備及び運営に関する苦情について解決の申出があつた場合において必要があると認めるときは、当該会員に対して、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求め得る。
- 3 会員は、協会から前項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がない限り、これを拒んではならない。

6

地方公共団体と有老協との連携イメージ



7

運営法人向け有老協ホームページ 自治体専用ページ

ホームページ上に、自治体専用ページ※を設け、自治体担当者向け専用情報を発信しています。

※ログインには、専用のID/PWが必要です。ID/PWがわからない場合は、有老協事務局(03-3272-3781)までご連絡ください。

8

有老協の事業① 「事業の質の向上のために」

調査研究・ガイドラインの策定	<ul style="list-style-type: none"> ○有料老人ホーム事業についての各種調査 ○有料老人ホーム構内入居契約書及び標準管理規程 ○有料老人ホーム事業者における個人情報保護ガイドライン ○広告等に関する表示ガイドライン
研修・セミナー	<ul style="list-style-type: none"> ○施設長研修 ○新入職員研修 ○人材確保支援セミナー ○いまこれ！セミナー(有料老人ホーム自然災害BCPモデル編、老人福祉法関係改正編他)
サービス第三者評価	<p>有老協独自の評価スケールを用いて、第三者評価機関の専門家が有料老人ホームのサービス内容について評価を行います。評価を受けることで、有料老人ホーム事業者自身では見えなかった改善点に気づき、質の向上に動んでいただくことを目的としています。</p> <p>また、評価結果を公表することで、質の向上のために取り組む姿勢を入居者や入居検討者にアピールでき、入居促進やホームへの信頼につながります。</p>
情報発信	<p>協会ホームページなどを通じて、国の制度や重要な事業関連情報等、必要な情報を発信しています。</p> <p>会員運営法人には、毎月1回、最新情報を掲載した「協会通信」を発行し、ホームページの専用ページにて各種資料の提供を行っています。また、老人福祉法・介護保険法等の制度改正時には運営法人向けの説明会を実施しています。</p>
事業運営サポート	<p>事業に関連する法令や行政の監査基準などを発信するとともに、それらの法令等について具体的な対応方法などをサポートしています。また、日常業務についての相談や、表示ガイドラインに基づいた作成物の内容確認など、会員運営法人の運営を側面からサポートしています。</p>

9

運営法人向け有老協ホームページ

運営法人向けに、国の制度や重要な事業関連情報等、必要な情報を発信しています。

10

有老協の事業② 「入居者の保護のために」

入居者生活保証制度の運営	<p>運営法人の倒産などにより、運営法人から入居契約終了時の前払金の返還対象金額が返還されない場合に、入居契約者に「前払金未返還額(500万円を限度)」を有老協より支払う制度です。</p> <p>前払金残高が無くなった場合でも、施設の全入居者が去せざるを得なくなり、入居契約を解除した場合には100万円を保証します。</p> <p>この制度の利用には、入居者と運営法人との間で制度利用契約を締結していただき、運営法人が拠出金を有老協に支払います。登録された入居者には、有老協より保証状が発行されます。</p>
入居者生活支援制度の運営	<p>有老協登録ホームが、経営危機や天災などによりサービスの提供が著しく困難になった場合に、職員の派遣などにより、入居者の生活と運営法人の運営をサポートします。東日本大震災の際にも、被災したホームと入居者の支援のための救援物資の提供等を行いました。</p>
苦情相談への対応等	<p>入居者やご家族から、ホームの運営やサービス等に関する苦情相談を随時受け付けています。</p> <p>必要に応じて、ホームに事情を確認したり、入居者や運営法人等と面談するなど問題の解決にあたっては、積極的にサポートしています。</p> <p>有識者による苦情対応委員会の設置、フリーダイヤルにて相談を受け付ける「有料老人ホームなんでも相談会」の実施など、皆さまの声を有料老人ホーム事業の質の向上へとつなげています。</p> <p>また、苦情相談事例をホームページで公表して、苦情対応委員会の解説コメントを付すことにより、事業者の事業運営、入居者や家族の参考としていただいています。</p>

11

有老協の事業③ 「入居をお考えの方のために」

入居相談	<p>入居に関する一般的な質問から契約に関することまで、経験豊富な相談員がお応えします。</p> <p>直接ご来訪いただいた際の相談、電話やファックス、手紙での問い合わせも受け付けています。</p>
講師派遣	<p>有老協では、ホームの種類や選び方、基礎知識などをテーマとした、各地の消費センターや老人クラブ等が開催される勉強会・講演会などに、ホーム等の啓発普及活動の一環として講演を行う講師を派遣しています。</p> <p>個人のお客向け講演会や相談員の勉強会等で活用いただいています。</p>
有老協ホームページ	<p>「ホームの入居に関する情報をお探しの方」に向けて、イベントのご案内や、ホーム選びのチェックポイントなどを説明しています。また、会員登録ホームの費用などの情報を一覧で公開しています。</p> <p>さらに、ホーム名や地域等ご希望の条件で会員登録ホームを検索することができ、検索したホームの詳細情報として重要事項説明書などをご覧いただけます。</p>
輝・友の会	<p>「輝・友の会」は、有料老人ホーム入居をお考えの皆さまに継続的に情報提供し、より良いホーム選択にお役立ていただくことを目的として情報発信を行う無料の会員制度です。</p> <p>協会登録ホームの住所や電話番号を掲載した一覧のほか、有料老人ホーム等に関する様々な特長記事や協会からのお知らせ、入居者やホーム職員からの投稿コーナーなど、楽しんでお読みいただける情報誌を定期的に提供しています。</p>
イベント等の案内	<p>有料老人ホームの入居を検討している方への情報提供の場として、東京・大阪・札幌・福岡などで会員登録法人等が主催するイベントが開催されています。</p> <p>イベント会場では、講演会やシンポジウムや、協会登録ホームのパネル展の配布などが行われています。</p> <p>協会では、これらの会員運営法人等が主催するイベント等の開催情報をタイムリーに提供しています。</p>

12

個人のお客様・消費者向け有老協ホームページ

13

高齢者住まい事業者団体連合会(高住連)について

- 発足 :平成27年(2015年)4月1日 (平成27年3月18日設立総会)
- 連合会の構成団体
 - 公益社団法人 全国有料老人ホーム協会
 - 一般社団法人 全国介護付きホーム協会
 - 一般社団法人 高齢者住宅協会
- 目的

高齢者向け住まい(有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅)の共通課題に取り組む。
- 活動内容
 1. 高齢者向け住まいとサービスのあり方について、広く社会に対して積極的に発信する。
 2. 議保険・医療保険の制度改正・報酬改定について、高齢者向け住まい業界の意見を集約して、関係当局と積極的に調整する。
 3. 医療、看護、介護等の事業者団体・職能団体などと連携を深める。
 4. 地域包括ケアシステムの推進に貢献するため、高齢者向け住まいとサービスのあり方について調査研究を行う。
 5. 高齢者向け住まい従事者の確保のための取組みや、人材育成のための研修を行う。

14

高齢者住まい事業者団体連合会(高住連) ホームページ

15

紹介事業者届出公表制度が作られた背景

16

紹介事業者届出公表制度にかかる運営体制

17

紹介事業者届出公表制度 届出済紹介事業者: 293法人(2022年7月末時点)

<届出にあたっての遵守項目>

紹介事業者は、行動指針と以下の6項目を遵守することに同意した上で届出してください。

<行動指針>
高齢者向け住まいの相談・紹介にあたっては、入居検討者の心身の状況や希望に沿って、その方にとってのふさわしい住まいや暮らし方を公正・誠実に提案し、利用者にとってのベストマッチが実現されることを目指します。

- (1) 紹介事業者は、入居検討者に対し、地域の高齢者向け住まいの一部から紹介している場合には、その旨(すべての高齢者向け住まいから紹介しているわけではないこと)を説明します。
- (2) 紹介事業者は、高齢者向け住まいと、紹介手数料の支払いルール(紹介案件の有効期間、短期契約終了時の手数料返金、複数の紹介事業者からの紹介重複時の取り扱い)を明確にします。
- (3) 紹介事業者は、個人情報保護の指針を定め、個人情報保護の取組を行います。
- (4) 紹介事業者は、苦情が発生した場合に、その解決に努めます。
- (5) 紹介事業者は、介護保険法その他の法令を遵守します。
- (6) 紹介事業者は、反社会的勢力でないことを表明します。

⇒法規制が無い故に、業界の人たちが、自らを律する考えがないといけないという考え方に基づく。

18

相談員向け基礎学習ツール「eラーニング」の制作体制

eラーニング受講状況 2022年9月8日現在

今後は、受講状況を地域関係機関等への周知することで、高齢者向け住まい紹介事業における「相談の質の向上」へむけた取組みを案内していく予定。

紹介事業者 81社 297名
運営事業者 31社 38名
その他 18社 23名
合計 130社 358名

<地域包括支援センターからの意見>

- 紹介センターの事業モデルや、実際等、教えていただき理解が進みました。
- 高住連の方々も課題とされている事と、包括例が課題と感じる事が一致しているなどと思い、今後課題や問題点等改善されていくと、もっと活用しやすくなると思います。
- 特に相談員さんへの研修、力量アップが図らわれると、とても心強いです。
- 今回 利用者さんと施設を結び付ける中立的な立場として、高住連があるということが初めて知りました。少し難しい内容でしたが、要所要所がみ砕いて、説明頂けたことがとても良かったです。
- 今までは営業に来ていた業者を紹介していましたが、今回はHP等、業者の話を聞いた上で選んできたと思います。
- 利用者さんを施設入所へつなぐ際、紹介会社の利用を考えますが、何を基準にすすめるべきかわからなかったため、とても良い事を知ることができました。ただパンフレットを選ばずだけでなく、どんな会社理念の下運営しているのか、どんな相談員さんがみえるのか、自分自身と分かった上で、説明ができると良いと思いました。
- 紹介事業者を利用するにあたってメリットだけでなく、運営の透明性や手数料により、利用者などの施設に誘導される可能性があることや相談の質が不明で、資格が必要研修がないなどのデメリットも知ることができました。

19

紹介事業のビジネスモデル(「eラーニング」からの抜粋)

紹介事業者は、入居検討者に対して高齢者向けホームを紹介し、見学や入居契約に至るよう支援する民間のサービス業である(公的なサービスではない)。

- 紹介事業者が入居検討者に高齢者向けホームを紹介(会社によっては見学同行)。
- 入居に至った場合には、ホームから紹介事業者に対して、紹介手数料を支払い(紹介事業者は、入居検討者からは費用を頂かないのが、一般的な事業スキーム)。
- 紹介事業者からみて、入居紹介の契約を結んでいる運営事業者がいゆる取引先となる。
- 一方で、ケアマネジャーや医療ソーシャルワーカー、地域包括支援センター職員などは、入居検討者を支援するための連携先であり、大切なパートナーである。

20

サービス付き高齢者向け住宅と 介護相談活動

令和4年12月2日
一般社団法人 高齢者住宅協会
木村祐介

高齢者住宅協会発足の経緯

サービス付き高齢者向け
住宅事業者協会
運営事業者系

高齢者住宅協会
旧：推進機構
ハウスメーカー他

新団体

一般社団法人 高齢者住宅協会
(高住協)

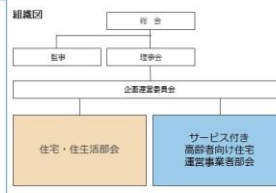
《2019年4月よりスタート》

- ▶ サ付き業界の地位向上
- ▶ 社会への発信力を向上
- ▶ 介護×サービス×ハード⇒ノウハウの共有

一般社団法人 高齢者住宅協会（高住協）について

■ 目的

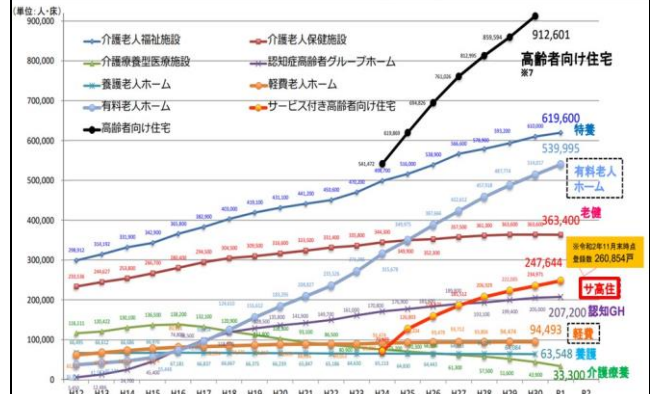
本法人は、高齢者の住生活や高齢者住宅の住空間のあり方、福祉等との連携強化及びサービス付き高齢者向け住宅運営事業者のサービス品質向上及び居住者保護による事業の発展・普及について、関係する事業者等が調査研究、情報交換、提言の発信等を行うことにより、国民の住生活の安定の向上と地域社会の健全な発展に寄与することを目的とする。



■ 高齢者住宅協会は、3種の会員にて構成

- ① 住宅・住生活部会
(高住協の1号、3号会員から構成
※3号会員は情報会員、いわゆる賛助会員)
- ② サービス付き高齢者向け住宅運営事業者部会 約550社
(主に高住協の1、2号会員から構成)
組織率 約25% 部会会員戸数65,827戸/住戸数276,539戸

高齢者向け住まい・施設の定員数推移(抜粋)



サ高住は創設10年不足で、「特養」「有料老人ホーム」「老健」に次ぐ、4番目に定員数の多い類型に成長した。

サービス付き高齢者向け住宅の登録状況



サービス付き高齢者向け住宅の都道府県別供給割合



サービス付き高齢者向け住宅の登録制度のポイント

住宅(ハード)に関する要件

- ▶ 床高25m以上
- ▶ 玄関、浴室、水洗便所、収納設備、洗面設備、浴室の設置
- ▶ 床敷法以上のバリアフリー化

サービスの要件

- ▶ 少人数も状況把握(安否確認)サービス、生活相談サービスを提供

その他

- ▶ 賃貸方式またはこれに準じた契約
- ▶ 前払金等も受領する場合の返還ルールも明確な仕組み

安否確認と生活相談の2サービスを、9時～17時(曜日問わず)の間に少なくとも1名以上のスタッフが常駐させ提供しなければなりません。(スタッフの資格要件に関しては介護・医療関係の事業者が運営事業者である場合は問われていませんが、介護・医療関連事業者以外が運営事業者の場合はヘルパー2級以上の資格保持者を配置する義務があります)

サ高住では一時入居金の徴収は認められていません。礼金や更新料の徴収も同様です(敷金のみ認められています)

サ高住は、軽度者向けの施設という認識はそもそもの登録基準に起因。実際の運営実態は要介護3以上入居者が30%以上、平均介護度2～2.5と介護付き有料と変わらないサ高住も多く存在している。

高齢者向け施設・住まいサービスの違い

選択積み上げ型

- 住居と生活支援・介護サービスの提供者が別々で
- 住居の居住者が自分に必要なサービスを自由に選

介護サービス (訪問介護、訪問看護、通所介護、通所リハビリ、ショートステイ等)

医療サービス (外来診療、訪問診療等)

生活支援サービス

住居の提供

サービス付き高齢者向け住宅 (住宅型有料老人ホーム等)

包括ケア型

- 住居とサービスをセットで提供
- 居住者は事業主体が提供する生活支援・介護サービスを利用(ただし医療サービスは除く)

介護サービス

生活支援サービス

住居の提供

※包括ケア型であっても、医療サービスは原則外付

選択積み上げ型であるサ高住は、適切な運営をすれば必要な介護サービスを効率的に提供できる。

特別介護老人ホーム(特養施設) 認知症高齢者グループホーム等

報道等取り上げられるサ高住の「困い込み問題」とは

「困い込み問題」とは、サ高住等の併設事業等の介護保険サービスを不適切に利用していることが問題。介護保険では、行われるべきことがされていないこと、特に高齢者一人一人「アセスメントが行われていない」「選択できる権利が確保されていない」ことが問題である。

「困い込み問題」≒ サ高住という悪いイメージを払拭

問題を明確に ↓

高齢者の尊厳、真摯な事業者を守るためにわかりやく発信！

創設 行動規範と遵守宣言

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 9

サービス付き高齢者向け住宅業界団体の取り組み

品質向上の取り組み

- ▶ 行動規範策定と遵守宣言
- ▶ 過剰サービス根絶、介護保険適正利用への寄与
- ▶ 健全経営・品質向上を支援

サ高住（事業者）に向けた「行動規範」は、当協会の「倫理綱領」の実現に向け、サ高住入居者の尊厳保持、自己決定の権利を守り「外付けサービス」のあり方を理解し入居者のよりよい生活を実現していくものです。

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 10

サービス付き高齢者向け住宅 行動規範遵守宣言確認書

一般社団法人 高齢者住宅協会 行動規範遵守宣言書

「行動規範」

- サービス付き高齢者向け住宅の入居者の尊厳と、「外付けサービス」である介護・医療サービス等の提供において利用者が事業者の選択・決定である権利を守ります。
- サービス付き高齢者向け住宅の必要サービスとして生活支援サービスと「外付けサービス」は区別します。
- サービス付き高齢者向け住宅の入居に際し、サービス付き高齢者向け住宅事業者が提供する介護・医療サービス等の提供・選択について、利用者が入居前に適切な介護・医療サービスを選択利用できる権利を守ります。

上記、行動規範を遵守することを宣言します。

遵守宣言日 年 月 日

遵守宣言の承認した施設長(施設長) 氏

遵守宣言の承認した施設長(施設長) 氏

当協会は、貴社が運営を行う上記住宅において当協会の定める行動規範に対する遵守宣言を行なったことを確認する

遵守宣言住宅には、「遵守宣言確認書」発行 遵守宣言書、遵守宣言確認書を玄関等掲示

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 11

最近の厚労省への要望について

7/25「医療機関・介護事業所等における物価高騰への支援の拡充に関する要望」

7/26「医療機関及び介護・障害福祉事業所等における物価高騰への支援の拡充に関する要望」（高住連連盟）

8/24「社会保障審議会介護保険部会介護分野の文書に係る負担軽減に関する専門委員会」団体ヒアリングにて要望

8月「介護保険制度改正及び介護保険報酬改定に対するお願い書」（高住連連盟）

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 12

高住協 サ高住運営部会会員へ主な活動支援等

- 「部会通信」で、各種情報を配信**
サ高住業界に関する様々な情報をメールマガジンにて配信。
- 相談対応（運営相談・行政折衝）**
各種個別のご相談を受け付けております
- 入居者相談窓口の設置**
サ高住にお住まいの方向けの相談窓口を設置しています。
- 各種セミナーの開催**
サ高住の常駐者・実務者向け教育セミナーをオンライン配信により開催
開催したセミナーは、一定期間会員サイト内で動画配信
- 行政への提言、提政**
介護報酬改定に関する意見書等

第13回 高齢者集合住宅研究大会
テーマ「高齢者にとって良質な住まいとは」
開催日時：令和4年12月6日（火）
ハイブリット開催（後日動画配信）

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 14

ご清聴ありがとうございました

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 14


宝塚市介護サービス相談員 派遣等事業について

令和4年度介護サービス相談活動事例報告会シンポジウム
令和4年12月2日
@砂防会館 別館1階シェーンパッハ・サボ
宝塚市役所健康福祉部安心ネットワーク推進室介護保険課
川内 大将

一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 14

宝塚市について①

- 兵庫県南東部に位置する市
市域は南北に細長く、住宅地が広がる南部市街地と、豊かな自然に囲まれた北部田園地域から成り立つ
- 人口は224,126人
※令和4年10月1日時点



一般社団法人 高齢者住宅協会 © Senior Housing Association 14

宝塚市について②

- ・高齢者人口65,657人(高齢化率28.4%)
※令和4年10月1日時点
- ・国際観光都市・宝塚
歌劇と温泉のまち
歴史のある寺社仏閣など、、、etc



宝塚市の介護サービス相談員について①

- ・介護保険制度が開始された平成12年(2000年)の10月より活動開始
 - ・現在は**18名**の相談員が活動
(公募市民11名、民生児童委員7名)
 - ・平均活動年数4.5年
- ※令和4年4月1日時点



宝塚市の介護サービス相談員について②

- ・派遣先は
特別養護老人ホーム(11)、
介護老人保健施設(4)、
養護老人ホーム(1)、
認知症対応型共同生活介護(13)、
特定施設入居者生活介護(13)
[介護付き有料老人ホーム(6)、
サービス付き高齢者向け住宅(5)、
ケアハウス(2)]
の計**42施設**(事業所) ※括弧内数字は対象の施設数
- ・2人1組で各施設、月1回もしくは2カ月に1回訪問
- ・相談員1人あたり月平均3~4回訪問

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について①

宝塚市は平成29年より有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への訪問活動を開始



有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅が他施設(特養など)と同様、もしくはそれ以上に派遣の必要性があると判断したため。実際、市への相談や苦情なども多かった。

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について②

- ・有料やサ高住への相談員派遣を決めた平成29年時点では、介護保険法上の施設・事業所のみが対象となっていたため、当時、**特定施設入居者生活介護**の指定を受けていた有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・ケアハウスを新たに派遣先として追加



- ・コロナ収束後は、**特定施設外**の有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への相談員派遣に向けて、調整を行う予定

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について③

有料やサ高住への相談員派遣をいかに進めるか



施設(事業所)との関係づくりが重要!
相談員の派遣はメリットが多いことを知ってもらう!

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について④

施設(事業所)との関係づくり!



- ・介護サービス相談員は「監査する人」ではなく、「**橋渡し役**」
- ・市区町村を中心に普及・啓発
- ・厚生労働省・都道府県・連絡会など関係機関などの支援

有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅への訪問活動について⑤

相談員の派遣はメリットが多い!



- ・介護サービスの質的な向上
- ・利用者の権利擁護支援(虐待の抑止と早期発見)
- ・他施設(事業所)の取り組みの共有
- ・地域との交流の推進etc

コロナ禍での介護サービス相談員活動

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、令和2年3月より施設への訪問活動を中止。令和2年度は訪問活動を再開できず、、、
- 令和2年度下半期以降、相談員受け入れ施設との懇談会や相談員間での協議を踏まえて、令和3年11月よりオンライン訪問を中心に訪問活動を再開
- 今年度はオンライン訪問と制限付き施設訪問を併用しながら、半数以上の施設で訪問活動を再開

介護サービス相談員活動の今後の課題①

- 特定施設外の有料老人ホーム（主に住宅型）やサービス付き高齢者向け住宅への相談員派遣
- コロナ禍で薄れてしまった施設（事業所）との関係性の再構築
- 介護サービス相談員活動の周知・普及啓発

介護サービス相談員活動の今後の課題②

- ウィズコロナでの訪問活動
- 増加し続ける高齢者施設（特にサ高住）に対する対応策



ご清聴
ありがとうございました！



令和4年度 全国介護サービス相談活動事例報告会
介護サービス相談員派遣等事業の新たなステージに向けて
～有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への派遣をいかに進めるか～

大津町における事業展開 と施設課題に対する取り組み



大津町介護サービス相談員（H.27養成） 星野 教子
大津町 介護保険課 大津町地域包括支援センター
生活支援コーディネーター 井島 功

大津町の概況

- 総人口 35,757 人
 - 高齢化率(人数)
22.8 % (8,166人)
 - 介護認定率(人数)
18.8 % (1,519人)
 - 世帯数 15,457 世帯
- 令和4年3月末時点

町内入居施設(高齢者)

特別養護老人ホーム	3
養護老人ホーム	1
介護老人保健施設	1
有料老人ホーム	7
サービス付き高齢者向け住宅	2
グループホーム	5
小規模多機能型居宅介護	1



2

介護サービス相談員派遣事業の概況

- H26 介護相談員養成研修（奥主催）
- H27 大津町介護相談員派遣事業要綱制定
8月 訪問活動開始
- H28 施設従事者による高齢者虐待事案発生規模の大きい有料・サ高住を訪問し、管理者へ説明
- H29 **有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等を追加**
- H30 介護相談員養成研修終了（奥主催）
町相談員とこれからの活動について検討
→ 三者会議を年2回実施することへ変更
1回目 介護相談員活動について
2回目 事業所からの報告
- R1 相談員8名で多くの施設を巡回できる
ように訪問回数や人数を調整
- R2～ 新型コロナウイルス感染症拡大のため
以後中止

開始	種別	規模 (床)
H27	特別養護老人ホーム	110
	老人保健施設	86
H28	特別養護老人ホーム	27
	グループホーム	9
H29	有料老人ホーム	23
	有料老人ホーム	70
	サービス付き高齢者向け住宅	53
	小規模多機能型居宅介護	9
	グループホーム	9
	グループホーム	18
	有料老人ホーム	6
R2 (計画)	有料老人ホーム	10
	有料老人ホーム	9
	有料老人ホーム	11

3

介護サービス相談員派遣事業の取組み

令和元年度第2回三者会議

受け入れ事業所：特別養護老人ホーム職員より報告（原文まま ※ PowerPoint）

利用者様より介護相談員様へ相談あり、その後報告を受ける
⇒ 一定の職員の介護、声かけが不適切等

【施設での対応】

- 一定の職員への苦情だったが全体の問題として考え対応
- 1) 聞き取り調査（アンケートの実施）
- 2) 接遇サービス研修
- 3) 身体拘束委員会の研修

・注意した点

相談された利用者様と介護相談員様に不利益や誤解が生じないよう配慮する

【今後の取組み】

研修会の定期的な実施、今後も聞き取り調査を行う

今回の事柄により、**サービスを見直すきっかけとなった。**

4

介護サービス相談員活動再開についてアンケート調査①

調査期間：令和4年8月5日～8月31日
 方法：書面回答もしくはLogoフォーム回答
 回答数：7/8人

1. 訪問による活動再開について、考えに近いものを選んでください。

賛成	0
反対	0
判断が難しい	7

2. その理由をご記入ください（一部抜粋）
 ・施設入居者の家族の面会もガラス越しで10分と聞いています。そんな中、訪問すると言うことがどうなのかと思われず。
 ・現在（8/8）の状況では活動再開を希望する施設はないと思います。又、今後はコロナウィルスとの共存の世の中になると思われ、介護サービス相談員活動、傾聴の型も以前と同じではなく型を変化させ工夫しなければ存続は困難ではないでしょうか。
 ・相談員も利用者も若くはないから？

5

介護サービス相談員活動再開についてアンケート調査②

調査期間：令和4年8月5日～8月31日
 方法：書面回答もしくはLogoフォーム回答
 回答数：7/8人

3. 訪問以外での方法について【賛成】するものを○で囲んでください。（複数回答可）

ZOOM（役場にて）	2
ZOOM（自宅にて）	0
電話	3
手紙	2
その他	2

できる範囲での対面での面会（ガラス越し等）。
 ただ、認知症の方に何が良いかわからない。

4. その他、ご意見等があればご記入ください。（一部抜粋）
 ・コロナ禍、このような異常事態の時程、介護相談員のモラルも問われると思います。施設側が受け入れを望まれ訪問が再開するとしたら事前に研修会を訪問時の徹底を共有してからすべきだと思います。
 ・Zoom等の面会はお顔を見て認識できる家族の方が望ましいと、思います。直接お会いして顔を見ながら互いに理解できるのではと考えます。限られた時間の中では、zoom等では相談員を認識されないのではと思います。心が伝わるかな。

6

生活支援体制整備事業

ボランティアや民間企業・NPO等の関係機関と連携しながら、地域や住民主体で高齢者の生活支援等サービスの体制を推進と、高齢者の社会参加の推進を図ることを目的に事業を実施。
 生活支援コーディネーター（2名：社会福祉士・看護師）、就労的活動支援コーディネーター（1名）を配置中。

●活動に課題を抱えた地域への課題解決のための支援策を検討（R3年度）

項目	実績
協議体開催数	12回
政策提言数	5件

- ①移動購買車ルート提案
- ②介護人材育成プログラム（介護に関する入門的研修の実施）
- ③高齢者等が迅速に地域活動とマッチングできる仕組み（GBER）
- ④介護事業所におけるレクリエーション活動支援（公民館講座と連携）
- ⑤通所型介護予防事業（地域版）の進め方について

●企業と高齢者等見守りネットワーク協定（23団体）

項目	R2年度	R3年度
通報件数（内、協力団体）	17件（4件）	12件（7件）
孤独死	4件	2件

7

介護に関する入門的研修

社援基発0330第1号平成30年3月30日「介護に関する入門的研修の実施について」

基礎講座（計3時間）と入門講座（計18時間）の全21時間を修了すると訪問型サービスA等に従事できる他、介護初任者研修（旧ヘルパー2級）等の研修課程が一部免除される。

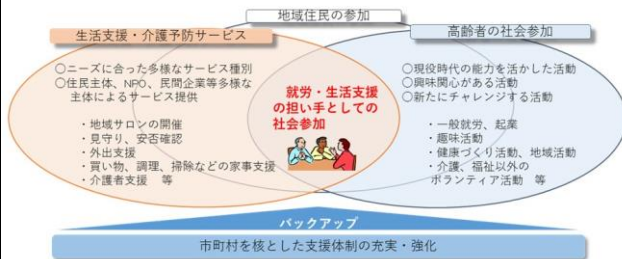
介護事業所情報交換会（令和3年7月）や訪問型サービスA連絡会（10月）にて、「職員募集しても来ない」「若いスタッフが長続きしない」「ヘルパーの平均年齢が60歳を超えた」と意見があり、介護の人材不足が課題。また、事業所を巡回して聞き取りを行うと医療や介護の専門知識が不要なレクリエーション活動の準備や洗濯等に時間を要していた。
 大津町においては、既存の介護予防事業等で委託実施している講座内容を見直し、連携させた。それにより、追加の経費や業務量は変わらず実施でき、住民が資格を取得できることとなった。
 令和9月末時点で25名が基礎講座を修了。年度内に20名程度が入門講座を修了する予定。

課題	対応策	効果
介護人材不足	介護に関する入門的研修の実施	人材育成や人材発掘、土壌資格取得の負担軽減
専門外の業務負担	ボランティアや介護アシスタント（助手）派遣	専門性の高い業務に注力することでサービスの質の向上

8

生活支援・就労支援・介護予防サービスの充実と高齢者の社会参加

「健康増進」×「介護予防」×「社会参加」
 ⇒生活支援・就労支援⇒担い手の確保の取り組み

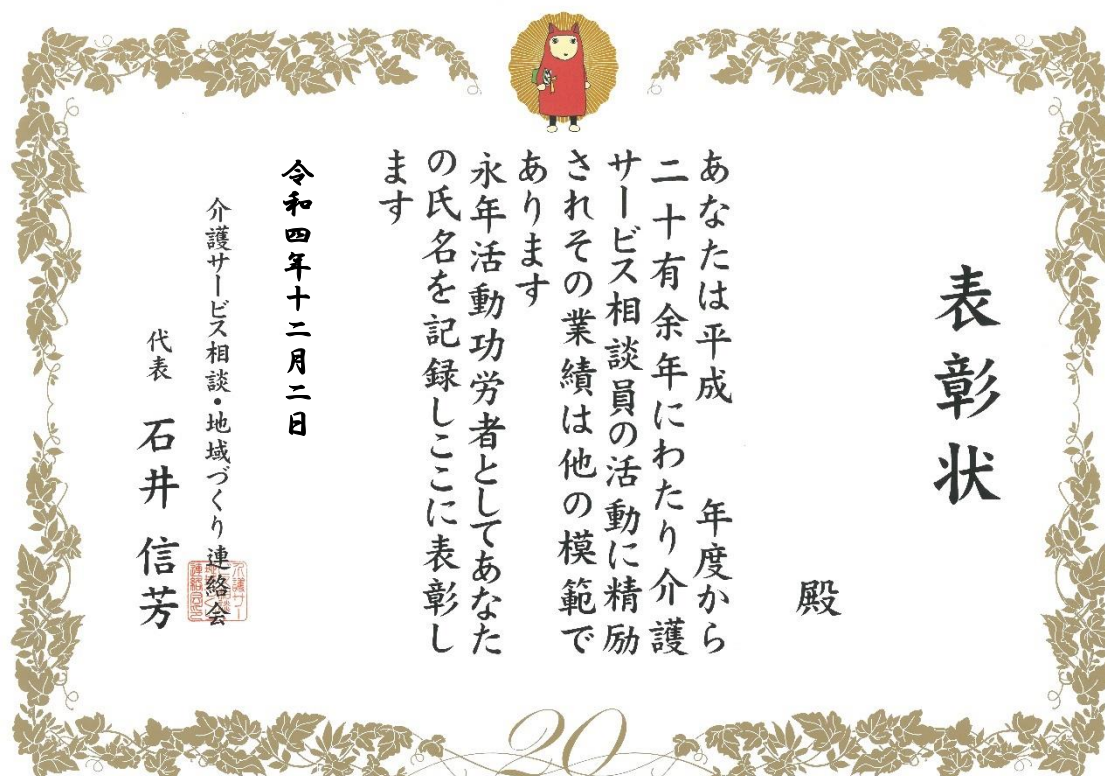


※生活支援コーディネーター及び就労的活動支援コーディネーター（令和3年4月配置）が協働して取り組む

9

永年(20年以上)活動功労者表彰

17自治体 23名



平成14年度活動開始

17自治体

23名

福島県	白河市	齋藤 喜恵
		橋本 近子
埼玉県	春日部市	村上 かをる
東京都	中央区	山本 麻実子
	港区	廣瀬 孝子
	台東区	和泉澤 とも子
	八王子市	高橋 小菊
		藤本 久一
石川県	金沢市	小浦 一枝
福井県	越前市	吉田 勢子
静岡県	静岡市	石原 幸子
愛知県	岡崎市	志知 明美
三重県	川越町	水越 好孝
京都府	舞鶴市	櫻井 ひろ子

大阪府

豊中市

大浦 郁子

笹井 早苗

中園 道子

中山 千恵子

松井 小夜子

阪南市

齋藤 悦子

兵庫県

丹波篠山市

谷口 功

岡山県

瀬戸内市

川崎 貞江

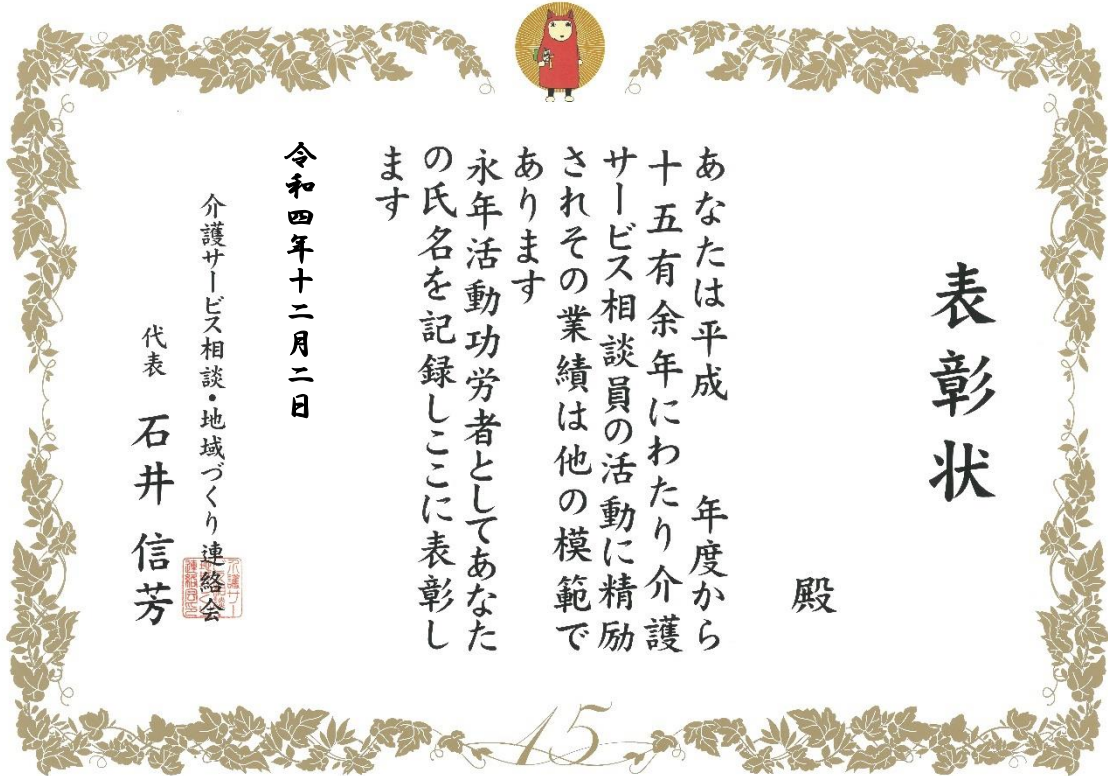
徳島県

鳴門市

山下 薫

永年(15年以上)活動功労者表彰

25自治体 52名



平成15年度活動開始	1自治体	1名
平成16年度活動開始	1自治体	4名
平成18年度活動開始	5自治体	8名
平成19年度活動開始	19自治体	39名

平成15年度 活動開始

1自治体 1名

埼玉県 幸手市

菊地 雅子

平成16年度 活動開始

1自治体 4名

神奈川県 平塚市

飯塚 久美子

小幡 明子

杉園 佐智子

田代 信子

平成18年度 活動開始

5自治体 8名

宮城県 仙台市

鈴木 千恵子

愛知県 高浜市

佐久間 啓子

滋賀県 湖南市

安藤 真紀

片岡 和子

日下 千鶴

兵庫県 宝塚市

野村 仁丸

福岡県 北九州市

泉 昭子

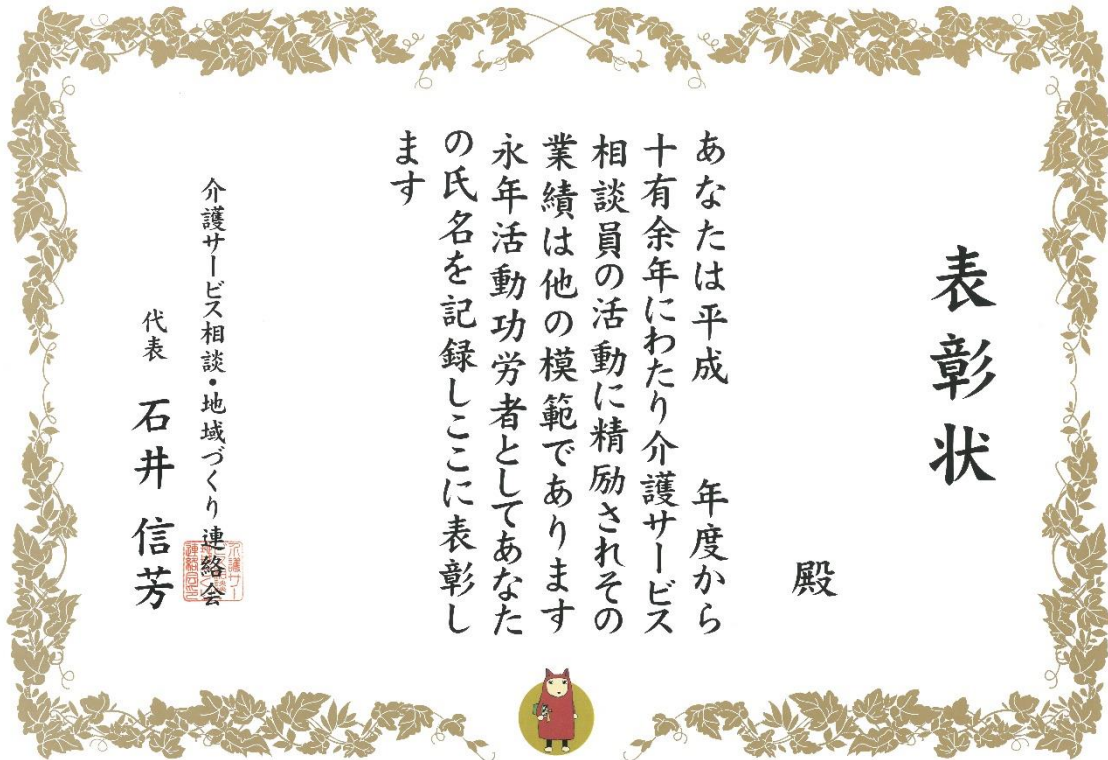
岸本 美佐子

山形県	山形市	黒木 信子
埼玉県	さいたま市	酒井 こず江
	三芳町	新井 正江
千葉県	佐倉市	鯨岡 明美
東京都	八王子市	伊佐 浩一
神奈川県	横浜市 保土ヶ谷区	木村 美江子
	横浜市 港南区	荒井 京子
		五十嵐 輝子
		大下 泰枝
		小林 恵智子
		福山 朝子
		本橋 真貴
	横浜市 旭区	齊藤 由紀子
		松浦 敏子
	横浜市 瀬谷区	杉崎 多鶴子
	横浜市 栄区	船野 智子
	横浜市 泉区	後藤 まゆみ
		福嶋 直美

神奈川県	横浜市 青葉区	山本 桂子
	平塚市	田中 美恵子
石川県	金沢市	蕪城 さゆり
福井県	敦賀市	奥村 かつゑ
岐阜県	羽島市	平松 伸子
	もとす広域連合	堀 久子
		守屋 充
静岡県	静岡市	榎本 昭子
		大橋 信子
		竹島 福江
		深澤 弘子
		望月 千鶴
愛知県	安城市	二階堂 キタ江
		山田 健二
京都府	京都市	原田 眞美
	宇治市	小林 竹美
		山本 順子
大阪府	河南町	久保田 三枝子
島根県	大田市	井野 絹枝
愛媛県	西条市	石原 登代子
大分県	大分市	赤星 二千六百

永年(10年以上)活動功労者表彰

56自治体 104名



平成13年度活動開始	1自治体	1名
平成19年度活動開始	1自治体	1名
平成21年度活動開始	1自治体	1名
平成22年度活動開始	3自治体	3名
平成23年度活動開始	8自治体	10名
平成24年度活動開始	48自治体	104名

平成13年度 活動開始

1自治体 1名

静岡県

裾野市

杉山 千恵

平成19年度 活動開始

1自治体 1名

福岡県

北九州市

岡田 佐知子

平成21年度 活動開始

1自治体 1名

兵庫県

豊岡市

三宅 真理子

平成22年度 活動開始

3自治体 3名

神奈川県

平塚市

居村 進二

兵庫県

豊岡市

伊地智 弘美

佐賀県

鳥栖地区広域市町村圏組合

重松 絹代

平成23年度 活動開始

8自治体 10名

宮城県 仙台市

森 かよ子

森山 英子

千葉県 鴨川市

野村 幸子

長谷川 道子

神奈川県 横浜市 港北区

長谷川 裕子

富山県 魚津市

森内 勝見

三重県 伊勢市

西村 早月

名張市

森本 祐子

大阪府 堺市

松浦 榮子

兵庫県 豊岡市

佐々木 栄里

平成24年度 活動開始

48自治体 104名

岩手県 滝沢市

堰合 輝美

山形県 山形市

笠原 多喜子

福島県 白河市

市川 悦子

松川 優子

石川町

松下 喜代子

二瓶 正市

茨城県	日立市	山縣 典子
埼玉県	さいたま市	飯塚 悦子
千葉県	千葉市	石澤 秀
		加藤 圭子
	市川市	長谷川 直美
	鎌ヶ谷市	窪田 耕造
		篠原 絹代
東京都	町田市	小谷 尚子
神奈川県	横浜市 磯子区	高松 弘子
	横浜市 戸塚区	系井 陽子
		高山 節子
	横浜市 港南区	佐久間 加奈子
		篠崎 延子
		松川 美津子
	横浜市 瀬谷区	西口 美智代
	横浜市 栄区	嶋本 豊子
		白石 京子
	横浜市 泉区	角 美知子
	横浜市 青葉区	笹田 由紀
		山口 富子

神奈川県	平塚市	小泉 史江
		松嶋 昌子
		山鼻 健二
富山県	高岡市	稲積 重雪
	砺波地方介護保険組合	泉野 康子
		原 照美
	中新川広域行政事務組合	藤井 伸暁
石川県	金沢市	神林 孝安
		北島 一恵
		塚本 美津子
		福島 良治
		藤高 良子
福井県	大野市	田中 茂子
長野県	岡谷市	鮎澤 加根子
		宮原 恵美子
	須坂市	小林 澄子
	塩尻市	上野 貞江
		笠原 珠美
		榊原 博子
	下諏訪町	塩野入 袈裟一
岐阜県	関市	長屋 和代

静岡県	沼津市	安部 廣子
		鈴木 吉名
愛知県	富士市	五島 和世
	藤枝市	豊田 智子
	刈谷市	佐野 眞澄
	安城市	磯村 初美
		吉原 保
三重県	西尾市	石川 正明
		柵木 ちゑ子
	四日市市	高井 俊夫
		高宮 友子
京都府	松阪市	西脇 良孝
	鈴鹿亀山地区広域連合	堀出 和子
		井分 敏子
		島田 雅子
		平野 明保
京都府	舞鶴市	佐野 麗子
	宇治市	濱田 愛子
		松原 敏夫
		山野 菜穂子

大阪府	豊中市	山田 哲夫
	羽曳野市	中島 裕子
	交野市	松本 由紀
		村上 久仁
	河南町	植田 明美
		山中 輝美
兵庫県	豊岡市	樋口 清美
鳥取県	南部箕蚊屋広域連合	井上 久美子
島根県	邑南町	日高 日出榮
		細貝 佐美子
	浜田地区広域行政組合	久保田 恵
愛媛県	四国中央市	近藤 菊子
福岡県	大牟田市	奥蘭 郷子
		淵上 トシ子
	久留米市	鶴 純子
佐賀県	鳥栖地区広域市町村圏組合	伊東 ゆかり
		高島 啓子
長崎県	佐世保市	野田 憲子
		森山 節子
宮崎県	小林市	岡原 リツ子
鹿児島県	さつま町	東 千鶴子

4. 都道府県・市町村 事業担当者研修

2022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 2022年度 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

介護相談員養成研修事業、介護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

- ① 都道府県の介護サービス相談員養成研修等事業担当者
- ② 介護サービス相談員派遣等事業を実施または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4年8月2日（火）14:00～17:00

(5) 開催方法

ハイブリッド（対面・オンライン【Zoom】併用）

(6) 会場

アルカディア市ヶ谷（私学会館） 5階「穂高」

(7) 受講状況

- ・参加自治体数 : 118（都道府県6、市町村事務局112）
- ・受講者数 : 129（都道府県7人、市町村事務局122人）

講義時間	内容	講師（敬称略）
12:30～13:00	（受付）	
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
14:05～14:35	●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 虐待防止対策係長 村田 耕一
14:35～14:40	●質疑応答	〃
14:40～15:20	●高齢者虐待防止・身体拘束廃止の最新動向	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・社会福祉士 乙幡 美佐江
15:20～15:30	休憩	
15:30～16:00	●2021年度 事業報告 ・実態調査、研修・報告会 等 ・コロナ禍における介護サービス相談活動に関する実態調査 (ICTを活用した介護サービス相談活動に関する調査) ●2022年度 事業予定	NPO法人 地域共生政策自治体連携機構 事務局次長 北村 肇
16:00～16:05	●質疑応答	
16:05～17:00	●虐待防止、身体拘束廃止に向けて ～事務局担当者として備えるべき視点	特定非営利活動法人メイアイヘルプユー 事務局長 鳥海 房枝
17:00	閉会	

事務局担当者研修の受講状況

No.	都道府県	自治体	受講方法	参加者数		No.	都道府県	自治体	受講方法	参加者数	
				都道府県	市町村					都道府県	市町村
1	北海道	妹背牛町	オンライン		1	59	長野県	松本市	オンライン		1
2		浦河町	オンライン		1	60		岡谷市	オンライン		1
3	宮城県	仙台市社会福祉協議会	オンライン		1	61		諏訪市	オンライン		1
4		大崎市	オンライン		1	62		小諸市	オンライン		1
5	秋田県	湯沢市	オンライン		1	63		茅野市	オンライン		1
6	山形県	米沢市	オンライン		1	64		安曇野市	オンライン		1
7	福島県	喜多方市	オンライン		1	65		富士見町	オンライン		1
8		田村市	オンライン		1	66		上田地域広域連合	オンライン		1
9		伊達市	オンライン		1	67	岐阜県	岐阜市社会福祉協議会	オンライン		1
10	茨城県	水戸市	オンライン		2	68		中津川市	オンライン		1
11		日立市社会福祉協議会			1	69		土岐市	オンライン		1
12		ひたちなか市	オンライン		1	70		もとす広域連合	オンライン		1
13		東海村	オンライン		1	71	静岡県	静岡市	対面		1
14	栃木県	宇都宮市	オンライン		1	72		富士市	オンライン		1
15		大田原市	オンライン		1	73		磐田市	オンライン		1
16	群馬県	伊勢崎市	オンライン		1	74		焼津市	オンライン		1
17	埼玉県	さいたま市	対面		3	75		藤枝市	オンライン		1
18		川越市	対面		1	76		裾野市	オンライン		1
19		川口市	オンライン		1	77		吉田町	オンライン		1
20		所沢市	オンライン		3	78	愛知県	岡崎市	オンライン		1
21		春日部市	オンライン		1	79		刈谷市	オンライン		1
22		越谷市	オンライン		2	80		西尾市	オンライン		1
23		入間市	オンライン		1	81		犬山市	オンライン		1
24		八潮市	オンライン		1	82		小牧市	オンライン		1
25		幸手市	オンライン		1	83		豊明市	オンライン		1
26		吉川市	対面		1	84	三重県	松阪市	オンライン		1
27		ふじみ野市	オンライン		1	85		名張市	オンライン		1
28		三芳町	オンライン		1	86		玉城町	オンライン		1
29	千葉県	千葉市	オンライン		1	87	滋賀県	近江八幡市	オンライン		1
30		市川市	オンライン		1	88		栗東市	オンライン		2
31		船橋市	対面		1	89		野洲市	オンライン		1
32		松戸市	オンライン		1	90	京都府	京都市	オンライン		1
33		成田市	オンライン		1	91	大阪府		オンライン	2	
34		佐倉市	オンライン		1	92		豊中市	オンライン		1
35		旭市	オンライン		1	93		豊中市社会福祉協議会	オンライン		2
36		習志野市	対面		1	94		東大阪市	オンライン		1
37		流山市	対面		1	95	兵庫県	豊岡市	オンライン		1
38		鴨川市	オンライン		1	96		宝塚市	オンライン		1
39		袖ヶ浦市	オンライン		1	97		三田市	オンライン		1
40	東京都	中央区	オンライン		1	98	島根県		オンライン	1	
41		港区	オンライン		1	99		益田市	オンライン		1
42		港区社会福祉協議会	対面		1	100		安来市	オンライン		1
43		葛飾区	対面		1	101		邑南町	オンライン		1
44		八王子市	オンライン		1	102		浜田地区広域行政組合	オンライン		1
45		町田市	対面		1	103	岡山県	井原市	オンライン		1
46		国分寺市	オンライン		1	104	広島県	福山市	オンライン		1
47	神奈川県	相模原市	オンライン		1	105	徳島県	小松島市	オンライン		1
48		秦野市	対面		1	106	愛媛県		オンライン	1	
49		南足柄市	オンライン		1	107		新居浜市	オンライン		1
50	新潟県	長岡市	オンライン		1	108		東温市社会福祉協議会	オンライン		1
51	富山県	富山市	オンライン	1		109	福岡県	北九州市社会福祉協議会	オンライン		2
52		富山市	オンライン		1	110		久留米市	オンライン		1
53		射水市	オンライン		1	111		大野城市	オンライン		1
54		砺波地方介護保険組合	オンライン		1	112	佐賀県		オンライン	1	
55		新川地域介護保険・ケーブルテレビ事業組合	オンライン		1	113	長崎県	佐世保市	オンライン		1
56	石川県	金沢市社会福祉協議会	オンライン		1	114		諫早市	オンライン		1
57	福井県	あわら市	オンライン		2	115	熊本県		オンライン	1	
58	山梨県	甲斐市	オンライン		1	116	宮崎県	小林市	オンライン		1
						117	鹿児島県	さつま町	オンライン		1
						118		長島町	オンライン		1
								合計		7	122

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

①介護サービス相談員の活動状況等

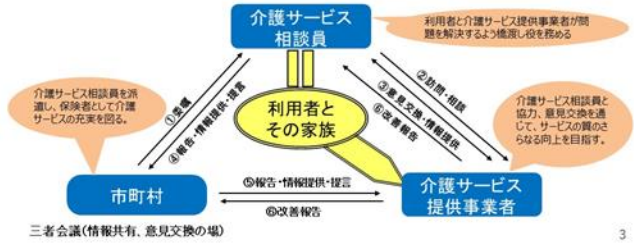
②「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の改正について

③その他

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・事業所に向かい、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橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組
 （※）事業の実施に相応しい人格と熟識を有し、一定水準以上の研修を修了した者（市町村が委嘱）
- 介護保険制度における位置付け
 ・地域支援事業の任意事業（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、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、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）第34条第2項（8か）】



介護サービス相談員派遣等事業の位置付け

- 地域支援事業の実施について（平成18年6月9日老発第0609001号厚生労働省老健局長通知）
 別紙「地域支援事業実施要綱」
 別記4 任意事業 3 事業内容（3）その他の事業 カ 地域自立生活支援事業
 ② 介護サービスの質の向上に資する事業
 地域で活躍している高齢者や民生委員等（※）が、介護サービス利用者のための相談等に
 応じるボランティア（介護サービス相談員）として、利用者の疑問や不満、不安の解消を図ると
 ともに、サービス担当者との意見交換等（介護サービス相談員派遣等事業）を行う。
 （※）近年は「主婦・主夫」「福祉・医療関連職員OB」「会社員・公務員OB」が多い。

- 介護サービス相談員派遣等事業の実施について
 （平成18年5月24日老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知）
 申出のあったサービス事業所等に介護サービス相談員（介護サービスの提供の場を訪ね、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）を派遣

利用者の疑問や不満、不安の解消
事業所の介護サービスの質の向上

問題提起・提案解決型の事業

介護サービス相談員の活動状況①

<実施状況>

介護サービス相談員数（活動人数）	3,506人	実施市町村数	419市町村	申込事業者数	16,258ヶ所
------------------	--------	--------	--------	--------	----------

介護サービス相談員の活動状況②

<実施状況>

②介護サービス相談員数（活動人数）、申込施設・事業者数
令和3年度での介護サービス相談員人数（活動人数）は3,506人である。
そのうちサービス提供事業者等について、下記サービス提供施設数であった。

申込事業者数	16,258ヶ所
・介護サービス事業所	11,874ヶ所
・介護サービス事業所以外	4,384ヶ所
・介護サービス事業所以外	400ヶ所
・介護サービス事業所以外	329ヶ所

申込施設の種類	申込施設数	申込施設数
介護サービス事業所	11,874	1,000
介護サービス事業所以外	4,384	114
介護サービス事業所以外	400	216
介護サービス事業所以外	329	25
介護サービス事業所以外	14	12,679
介護サービス事業所以外	2	626
介護サービス事業所以外	4	11,714
介護サービス事業所以外	2	8,351
介護サービス事業所以外	2	39,200
介護サービス事業所以外	3,395	8,822
介護サービス事業所以外	446	6,120
介護サービス事業所以外	702	4,346
介護サービス事業所以外	209	1,638
介護サービス事業所以外	205	225
介護サービス事業所以外	474	1,370
介護サービス事業所以外	120	1,460
介護サービス事業所以外	228	13,116
介護サービス事業所以外	4	471
介護サービス事業所以外	82	82
介護サービス事業所以外	227	1,412
介護サービス事業所以外	710	2,346
介護サービス事業所以外	2,106	2,416
介護サービス事業所以外	16	28
介護サービス事業所以外	16	16
介護サービス事業所以外	42	142
介護サービス事業所以外	103	341
介護サービス事業所以外	36	247
介護サービス事業所以外	11,874	120,400

サービスの種類	申込事業者数	申込施設内 事業所数
訪問サービス	11	11,181
介護サービス	468	14,568
その他	409	25,741

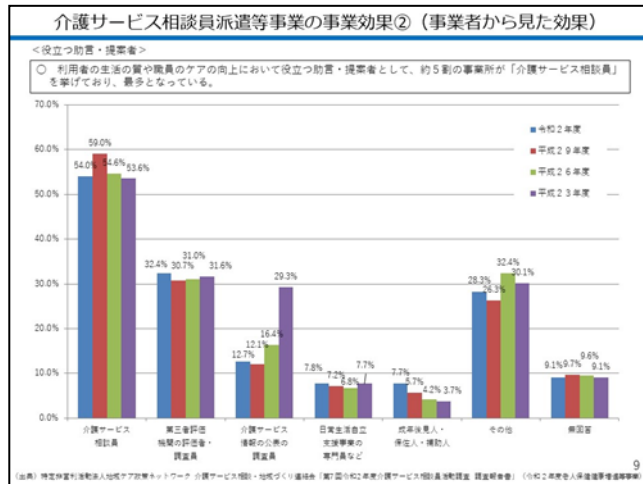
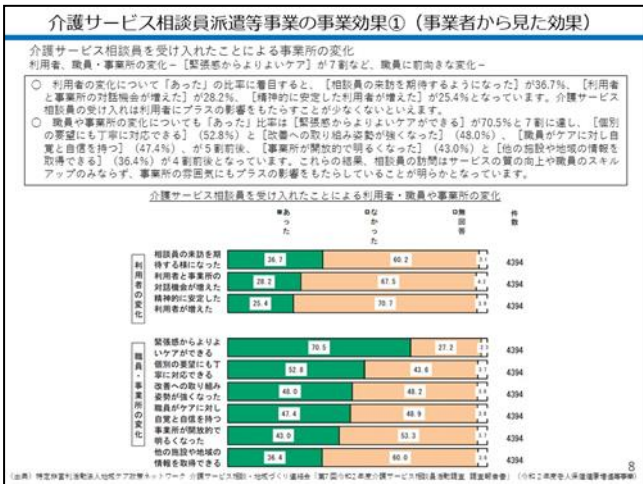
サービスの種類	申込事業者数	申込施設内 事業所数
サービスの種類	230	2,400
サービスの種類	150	3,260
その他	410	6,290

介護サービス相談員の活動状況③

<相談・観客件数>

相談・観客件数（うち改善件数）	令和2年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
①食事関連	3,987 (1,732)	6,916 (2,858)	7,755 (3,040)	6,308 (2,877)	6,109 (2,742)
②施設的環境	2,565 (1,204)	4,106 (1,994)	5,714 (2,696)	4,964 (2,601)	4,721 (2,631)
③医療・健康・リハビリ	2,700 (992)	5,190 (1,899)	6,457 (2,187)	5,183 (2,005)	4,936 (2,020)
④職員の対応やケア	4,262 (1,684)	7,256 (2,863)	8,118 (3,206)	6,117 (2,786)	5,941 (2,764)
⑤身体向き・高齢者虐待	1,207 (298)	1,463 (530)	1,532 (581)	1,230 (505)	1,390 (547)
⑥金銭的な問題	840 (441)	1,013 (464)	1,192 (483)	1,163 (545)	1,333 (631)
⑦人間関係・プライバシー問題	2,499 (874)	3,827 (1,528)	4,151 (1,634)	3,812 (1,833)	3,864 (1,712)

（出典）特定福祉利用地域ケアネットワーク協議会「地域サービス相談員活動状況調査」（平成26～29・30・令和2年度老人介護サービス提供事業者等調査）



②「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」の通知の内容について

10

介護サービス相談員制度の主な内容

（平成18年5月24日付老計発第0524001号厚生労働省老健局計画課長通知）

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の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、介護保険法に基づく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（令和2年）
- ・利用者目録の明確化（令和2年）

11

介護サービス相談員制度の主な内容

3 事業内容

（1） 介護サービス相談員
ア 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る者とする。
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
イ 令和2年5月31日時点で研修修了者はア①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こと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。

12

介護サービス相談員制度の主な内容

3 事業内容

（1） 介護サービス相談員
エ 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。
オ 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提供する。
カ 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。
キ 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ボランティアの養成に取り組み公益団体において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。

（4） 介護サービス相談員の活動
ア 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

13

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 - 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	2時間	1時間
介護保険制度 - 介護保険の概要とシステム - 介護保険制度の機能と介護サービス相談員活動 - 介護保険制度の発展	4時間	2時間
施設サービス・在宅サービスの理解 - 介護施設3施設、老人福祉施設の種類と性格 - 施設の利用環境とケアの質 - 在宅・ユニタケアの理解 - 訪問介護等の在宅サービスの内容 - 自立支援のためのケアプランの理解	3.5時間	2時間
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 - 身体拘束の対象となる行為 - 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

14

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 - 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 - 認知症の人の向き合い方	3時間	1.5時間
コミュニケーション技法と実践演習	2時間	-
介護サービス相談員活動の実態 - 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）	6時間	2時間
介護ケアサービスを提供する施設等への訪問実習（2ヶ所以上）	7時間	-
地域ケア体制のヒアリング - 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	2時間	-
訪問実習の活動発表と検討、相談活動におけるポイント	5時間	-
合計	40時間	12時間

15

(参考) 介護サービス相談員制度の主な改正内容 (令和2年)

- 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、介護保険法に基づく保険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。
- 「介護サービス相談員」への改称
「介護」保険サービスを提供する施設・事業所だけでなく、介護保険外の様々な「サービス」を提供する施設等にも広く対象拡大するため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に改称。
- 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的な不平・不満等を改善することを目指すものであるもの。規定上は「サービスの質の向上」のみとなっていたため、「利用者の自立した日常生活の実現」を追加。
- 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質の確保や量的拡大の観点から、研修実施主体によって研修内容・時間にバラツキのあった介護相談員に係る研修を2種類に整理し、通常の研修の他、OJTにより実務経験を積むことを要件に研修時間を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・時間数を提示。また、定期的な更新研修の実施を促進。

	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補研修	※令和2年5月31日時点での研修修了者は介護サービス相談員とみなす。
研修時間	40時間以上	12時間以上	
研修期間	可	不可	※介護サービス相談員の受入が必要

16

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関する主なQ & A①

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の者みなすことができるとしているが、具体的にどのようなケースが該当するのか。

- (答)
- 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。
 - 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、その趣旨を踏まえた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)
- 標準的な研修がキレムで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。

17

「介護サービス相談員派遣等事業の実施について」に関する主なQ & A②

問3 3-3-(1)キにおいて、定期的な更新研修を実施するとされているが、更新研修を受講しないと介護サービス相談員でなくなってしまうのか。

- (答)
- ここでいう「更新研修」は、定期的な相談員としての知識やスキルを補強するような「現在研修」といたものを意図しており、更新研修を受講しないと、介護サービス相談員でなくなるものではない。

問4 3-3-(4)アにおいて、(1)ア②の者の訪問時については、同③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のか。

- (答)
- 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資質向上を図ることとしている。
 - 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講じたものである。
 - そのため、同一市町村に介護サービス相談員(正)がない場合には、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、その場合にあっても、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)の早期の養成に努めることとする。

18

令和2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」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)(抜粋)
(令和4年3月9日付老発0309第4号厚生労働省老健局長通知)

【本通知の要点】

- 高齢者虐待防止に係る体制整備の強化等
- 介護サービス相談員派遣等事業の推進
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象が発見・通報されにくい可能性もあることから、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ある。
具体的には、介護保険の地域支援事業(任意事業)である介護サービス相談員派遣等事業(※)の実施が考えられますが、実施市町村数は3割程度に留まっており、また、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅においては、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る可能性がある上、介護保険法や老人福祉法に基づく指導監督の権限が弱く、近年、死亡・重篤事象が発生している現状が切実です。
このため、令和2年度に派遣先として、有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を追加するとともに、地域医療介護総合確保基金(介護従事者分)において介護サービス相談員に係る研修費用を補助対象とする等の改正を行ったことから、都道府県においては、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅への介護サービス相談員の受入促進に向けた働きかけや介護サービス相談員の積極的な活用及び効果的な実施を引き続きお願いします。

(※) 介護サービス相談員派遣等事業
地域で活躍する市民ボランティア(介護サービス相談員)が介護サービスの現場を訪れ、利用者の疑問や不満を汲み取り、介護サービス提供事業者やフードバンクで事業者、利用者、保険者である市町村等の関係機関と連携し、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。

19

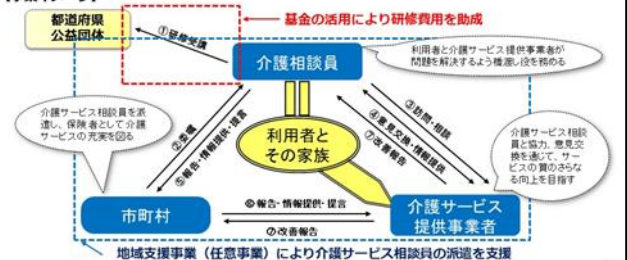
③その他

令和2年度～ 介護サービス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(介護事業者確保分)の事業メニューの追加)

○ 介護施設・サービス事業所や有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅での虐待の未然防止や介護サービスの質の向上等を図るため、介護サービス相談員を育成するための研修費用について助成し、都道府県やボランティアの養成に取り組む公益団体等が介護サービス相談員を育成しやすい環境を整備する。

【助成対象主体】	【助成対象研修】	【助成対象経費】
● 都道府県(市町村も可)	● 新任研修(新規受講) ● 更新研修(登録後毎年受講)	● 自治体実施する研修費用(会費使用料等)
	● 主任研修(一定期間活動後、指導的立場の者)	● 公益団体実施する研修費用(旅費・受講料等)

【事業イメージ】



21

2022年度 介護サービス相談員事務局担当者研修

厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

高齢者虐待防止・身体拘束廃止について

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
社会福祉士 乙幡 美佐江
Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

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の概要 (平成17年法律第124号、平成18年4月1日から施行)

目的(法第1条)
高齢者虐待が深刻な状況にあり、高齢者の尊厳保持のため虐待防止を図ることが重要であることから、虐待防止等に関する国等の責務、虐待を受けた高齢者の保護及び養護者に対する支援の措置等を定めることにより、高齢者虐待の防止に係る施策を促進し、もって高齢者の権利利益の保護に資することを目的とする。

定義(法第2条)
○「高齢者」とは、65歳以上の者をいう。(平成24年10月～65歳未満の養介護施設入所等障害者を含む。)
○「高齢者虐待」とは、①養護者による高齢者虐待、②養介護施設事業者等による高齢者虐待をいう。
○高齢者虐待の種類は①身体的虐待、②介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)、③心理的虐待、④性的虐待、⑤経済的虐待の5つ。

国・地方公共団体の責務等(法第3条)
①関係機関の連携強化等、体制の整備、②障害者や人材の確保・資質の向上、③通報義務・救済制度等の広範・普及

虐待防止等
養護者による高齢者虐待(法第6～19条) 養介護施設事業者等による高齢者虐待(法第20～25条)

【市町村の責務】相談等、居室確保、養護者の支援【設置者等の責務】当該施設等における高齢者に対する虐待防止等のための措置を実施

【スキーム】
虐待発見 → 通報 → 市町村 → 報告 → 都道府県
①事実確認(立入調査等) ②措置(一時保護 仮生活保護) ③成年後見制度の普及等
④相談の適切な行使等 ⑤措置等の公表

調査研究(法第26条)
国は高齢者虐待の事例分析を行い、虐待への適切な対応方法・高齢者の適切な養護の方法などについて調査・研究を実施。

養介護事業者等による高齢者虐待の類型(例)

定義	具体例
身体的虐待 高齢者の身体に外傷を生じ、又は生じるおそれのある行為を加えること	①暴力行為(殴る、物を投げつけるなど) ②本人の利益にならない強制による行為(代弁方法を検討せずに高齢者を高齢に起因行為(違約金的に課せられた)を強いることなど) ③「強迫脅威を伴った」脅迫行為(ベッドに縛りつける、錠剤に薬を過剰に添加すること、外から鍵をかけて閉じこめさせるなど)
介護・世話の放棄・放任 高齢者を養護させるような適切なケア又は長時間の放棄など、看過を著しく怠ること	①必要とされる介護や世話を怠り、高齢者の生活環境・身体や精神状態を悪化させる行為(日常的に著しく不衛生な状態で生活させる、体位の調整や栄養管理を怠る、必要な設備で生活させるなど) ②高齢者の状態に応じた診療や介護を怠り、医学的診断を無視した行為(病状の状態を把握せず、処方通りに薬を処方するなど) ③必要な用具の使用を限定し、高齢者の要請や行動を制限する行為(カーセトルを禁止するなど) ④高齢者の権利を無視した行為又はその行為の放棄(高齢者に対して行われる暴力・暴行行為を容認すること)
心理的虐待 高齢者に対する著しい嫌悪又は著しく相対的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える行動を行うこと	①感情的攻撃、罵詈雑言(叱責、脅すなど) ②侮辱的攻撃、罵詈雑言(「死ね」「悪い」「汚い」と罵り、子どもをいじるなど) ③高齢者や家族の存在や行為を否定、無視するよう攻撃、罵詈雑言(カーセトルを無視するなど) ④高齢者の意思や自由心を低下させる行為(本人の意思・状態を無視して対応を強要する、意思決定を妨害するなど) ⑤心身に高齢者を本気にさせる行為(生活に必要な道具の使用を制限する、外部との連絡を遮断するなど)
性的虐待 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること	本人との間で合意が成立していない、あるいは年齢相応の性的行為が本人の希望(下着を着用して拒否する、人前でおむつを交換する、性的行為を強要するなど)
経済的虐待 高齢者の財産を不当に処分することその他高齢者から不当に利益を得ること	本人の合意なくして財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく拒絶すること(日常生活に必要な金銭を受け取れない、預貯金を無断で凍結するなど)

出典: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) p7-9

介護施設における虐待防止研修プログラム例

令和2年度老健事業「介護施設における効果的な虐待防止研修に関する調査研究事業」より

特徴
・「科目(全12科目)5分～12分程度の短編動画をダウンロードし、業務の合間など、都合の良い時間に学習することができる。
・職員個々の学習状況を課題テストにより管理することが可能。
・短編動画を視聴後、グループワークを実施することで、研修内容を場外へ行動・実践につなげることが目指している。
<https://www.iriic.co.jp/reason/research/index.php>

短編動画	主な科目	主な研修内容
1	虐待とは?	高齢者の権利擁護、虐待の定義・捉え方、虐待の発生要因、背景要因等
2・3	高齢者虐待防止法	法の目的・特徴、早期発見と通報義務、通報後の市町村と都道府県等の対応等
4～9	高齢者虐待の類型	身体的虐待(例:医療職・介護職などによる下着や種別薬の過剰投与、センサー使用による身体拘束)、心理的虐待(例:段の取付け、スピードロック)、放棄・放任、性的虐待、経済的虐待の具体例
10	施設等による虐待防止対策	事業者の責務、運営基準、防止対策の具体等
11	身体拘束	緊急やむを得ない場合の3要件、具体例等
12	ストレスケア	ストレスのしくみ、対処法、怒りのコントロール、自己診断チェックリストなど

グループワーク
・短編動画で受講した事例を使い、演習を行う。
・事例から気になる言動について話し合い、高齢者と職員の間、背景、対応方法を考え、「個人」「チーム」「組織」で虐待防止を実現する方法を考える。

「養介護施設・事業所」と「従事者等」の範囲

養介護施設	養介護事業	養介護施設従事者等
老人福祉法による規定 老人福祉施設 有料老人ホーム	老人居宅生活支援事業	
介護保険法による規定 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 地域密着型介護老人福祉施設 地域包括支援センター	居宅サービス事業 地域密着型サービス事業 居宅介護支援事業 介護予防サービス事業 地域密着型介護予防サービス事業 予防介護支援事業	「養介護施設」又は「養介護事業」の(※)業務に従事する者

※業務に従事するとは、直接介護サービスを提供し、介護(介護員、事務職員等)や、介護に関与する職員(介護士)等(高齢者虐待防止法第2条第1項)
* 有料老人ホームの要件を満たさないサービス付き高齢者向け住宅等の上記に該当しない施設等については、高齢者虐待防止法上の「養介護施設等」による虐待の規定は適用されません。しかしながら、提供しているサービス等に基づき、「高齢者を提供し、提供する者による虐待」に該当する場合は、「養介護による高齢者虐待」として対応していくことになります。
* 「医療機関」における高齢者虐待は、高齢者虐待防止法の対象外となります。医療従事者等による高齢者虐待は、医療法の規定に基づき、医療機関の院長、管理者が適切な管理を行っているか否かについて都道府県等が検査し、不適正な場合は、指導等を通じて改善を図ることとなります。

出典: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) P9-14

「高齢者虐待」のとりえ方と対応が必要な範囲

高齢者虐待防止法では、広い意味での高齢者虐待を、「高齢者が他者からの不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれること」と捉えた上で、高齢者虐待防止法の対象を規定しています。
(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、H30.3 厚生労働省老健局 p.3.)

- Abuse=「虐待」「そまつに扱う」「酷使」「悪用」
- Maltreatment=「虐待」「酷使」「冷遇」
- 「Mal」=「悪い」「不良」「不」「不完全な」
- 「treatment」=「扱い」「待遇」

「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」 第2条第5項に基づく高齢者虐待の解釈について

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く「高齢者虐待に該当する」と考えられるところであり、該当するかどう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規定されていないことにご留意願います。

- 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いな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。

「高齢者虐待防止法」の対象範囲

顕在化した虐待

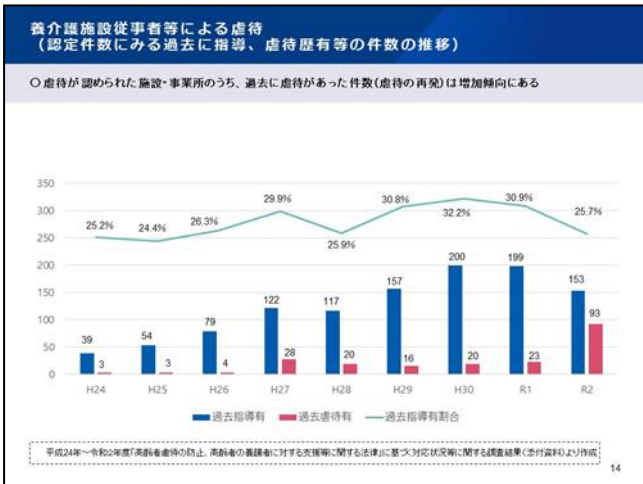
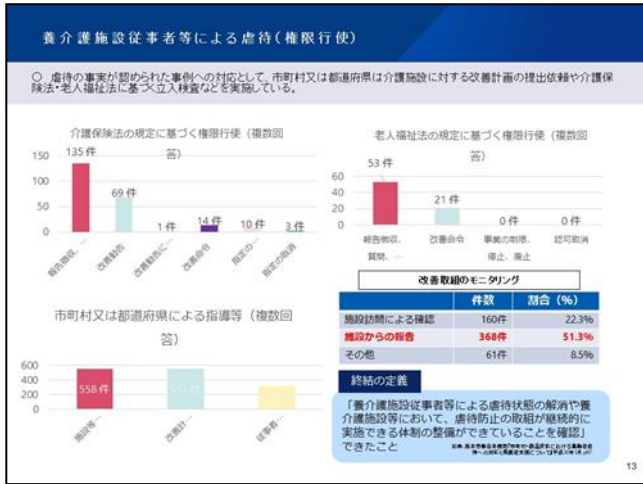
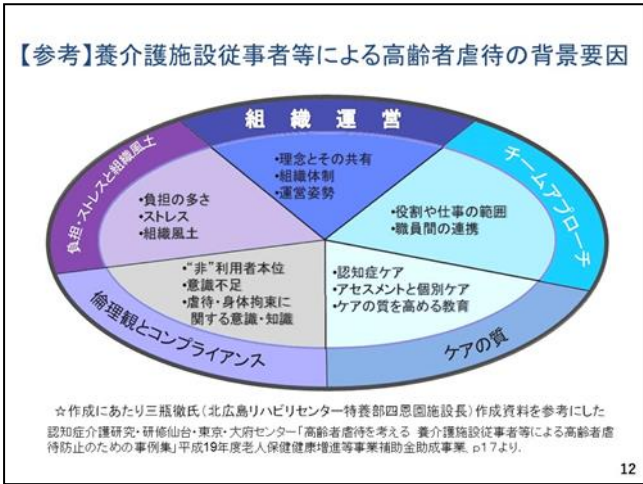
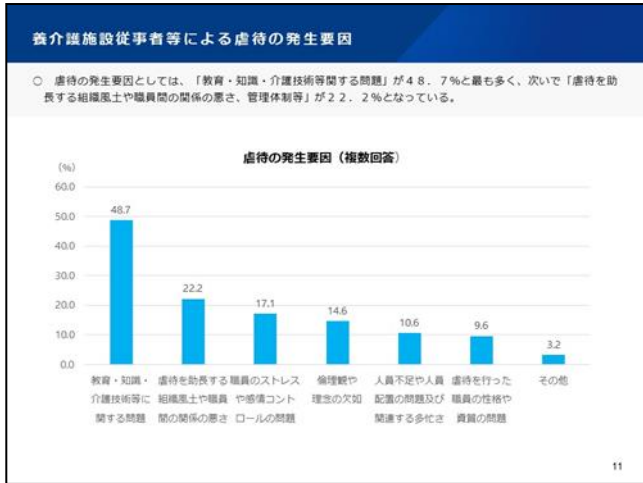
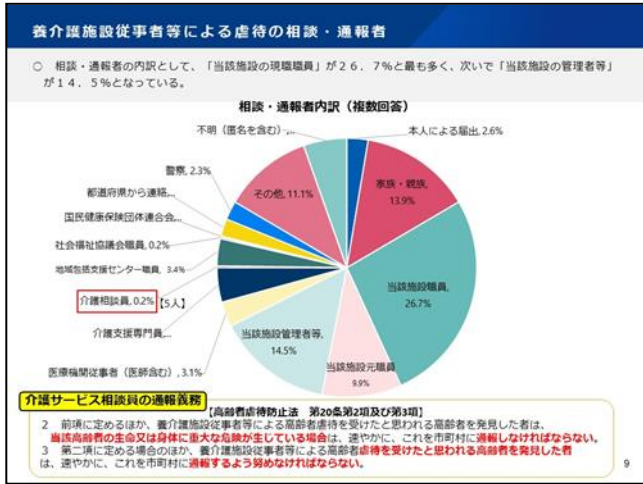
高齢者虐待防止法での対応

- 虐待行為が意図的か、非意図的に関係なく
- 適正な手続きを経していない身体拘束は虐待
- グレーゾーンと呼ばれる行為も虐待として対応

不適切なケア

(船尾隆次氏(特別養護老人ホーム・フォーレ(東海建設)が作成した資料(2003)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



平成29年～令和2年度 住まい関係者による虐待

○ 介護施設従事者等に該当しない住まい関係者による虐待は、「介護者による虐待」及び自治体に対して任意で回答されている。
 ○ 「住まい関係者」は、有料に該当しないサービス付き高齢者向け住宅職員、生活支援ハウス運営職員、シェアハウス職員、無料高齢者専用居宅、家主・アパート管理人などが上げられている。
 ○ 虐待類型としては経済的虐待が最も多く、次いで身体的虐待となっている。

住まい関係者の虐待件数	H29	H30	R1	R2	R02	合計
家主・アパート管理人	0	0	2	1	1	4
生活支援ハウスの運営職員	0	0	0	0	0	0
介護施設職員	0	0	0	0	0	0
施設職員	0	0	0	0	0	0
シェアハウス職員	0	0	0	0	0	0
家主・アパート管理人(2名)	0	0	0	0	0	0
家主・アパート管理人(1名)	0	0	0	0	0	0
家主・アパート管理人(2名)	0	0	0	0	0	0
施設職員	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	2	1	1	4

主な住まい関係者	令和2年度	具体例
有料に該当しないサービス付き高齢者向け住宅	被害者: 14人 (要介護1~5) 虐待者: 管理員1名(13名の通報者、施設職員が1名が横行) 類型: 施設職員が1名が横行	
共同居住型住宅(シェアハウス)	被害者: 3人 (要介護2-4未申請) 虐待者: 職員 類型: 虐待	
生活支援ハウス	被害者: 1人 (未申請) 虐待者: 運営職員1名 類型: 身体的虐待	
無料高齢者専用居宅	被害者: 1人 (要介護3) 虐待者: 運営職員1名 類型: 身体的虐待 (身体拘束)	
家主・アパート管理人	被害者: 2人 (要介護2, 未申請) 虐待者: 運営職員1名 類型: 経済的虐待, 身体的虐待	
高齢者向けの住宅職員	被害者: 2人 (要介護2-4) 虐待者: 従業員2名 類型: 身体的虐待	
高齢者向けの住宅職員	被害者: 2人 (要介護2, 未申請) 虐待者: 管理員1名, 職員1名 類型: 心理的虐待, 身体的虐待	

(参考) 都道府県と市町村による体制整備 (養介護施設従事者) 【R3試行分析方法①】

分析1	分析2
<p>【分析対象】</p> <p>平成30年度～令和2年度の3か年における養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無</p> <p>【説明対象】</p> <p>追加調査で把握した各市町村の運営支援の取組状況、養介護施設従事者等による高齢者虐待への対応体制</p> <p>【分析方法】</p> <p>ロジスティック回帰分析 (ステップワイス方式)</p>	<p>【分析対象地域】</p> <p>都道府県単位 (国・道・府県) 地域別のみ養介護施設従事者等による高齢者虐待の相談・通報の発生状況を把握</p> <p>【体制整備内容】</p> <p>R02年度対応状況調査 (R03年度実施分)、R03年度追加調査の結果より導かれた国 (都道府県、市町村) 各市町村別、各市町村の取組割合を都道府県ごとと集約して把握</p> <p>【分析方法】</p> <p>傾向別分析 (ステップワイス方式)</p>

分析1の指標

分類	変数	分析方法
都道府県	高齢者虐待相談・通報の有無	都道府県単位で取組割合を算定
	養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合
市町村	高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合
	養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合

(参考) 都道府県と市町村による体制整備 (養介護施設従事者) 【R3試行分析方法②】

分析2の指標②

分類	変数	分析方法
都道府県	高齢者虐待相談・通報の有無	都道府県単位で取組割合を算定
	養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合
市町村	高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合
	養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合

(参考) 都道府県と市町村による体制整備 (養介護施設従事者) 【R3試行分析方法③】

分析2の指標②

分類	変数	分析方法
都道府県	高齢者虐待相談・通報の有無	都道府県単位で取組割合を算定
	養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合
市町村	高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合
	養介護施設従事者等による高齢者虐待相談・通報の有無	【分析に用いた変数】 ①分類ごとと集約した指標 ②全体の取組割合

高齢者虐待調査の結果を踏まえた地方公共団体での対応の強化 (令和2年度版)

基本的事項

- 〇市町村・都道府県の体制整備
 - 〇虐待防止に関する取組の強化
 - 〇虐待防止に関する取組の強化
 - 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化

再発防止

- 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化

早期発見・迅速な対応

- 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化
- 〇虐待防止に関する取組の強化

虐待防止に関する取組の強化

高齢者権利擁護等推進事業 (介護事業員養成活動)

令和4年度予算 13億、令和5年度予算 13億、令和6年度予算 13億

「高齢者の権利の確保」の観点から、虐待防止及び虐待を受けた高齢者の権利回復と救済を図り、高齢者の権利擁護を推進

3. 高齢者虐待防止サービス事業等の実施

4. 虐待防止に関する取組の強化

5. 虐待防止に関する取組の強化

6. 虐待防止に関する取組の強化

7. 虐待防止に関する取組の強化

8. 虐待防止に関する取組の強化

9. 虐待防止に関する取組の強化

10. 虐待防止に関する取組の強化

身体拘束廃止について

養介護施設従事者等による虐待の類型

虐待の類型としては、「身体的虐待」が52.0%と最も多く、次いで「心理的虐待」が26.1%となっている。

虐待の種別 (複数回答)

虐待の種別	割合 (%)
身体的虐待	52.0
心理的虐待	26.1
性的虐待	23.9
経済的虐待	12.1
その他	4.8

虐待に該当する身体拘束の有無

身体拘束の有無	割合 (%)
身体拘束あり	25.7%
身体拘束なし	74.3%

身体拘束ゼロへの取組

国

- 身体拘束ゼロ推進協議会の開催 (平成12年6月・平成13年3月・12月)
- 「身体拘束ゼロへの手引き」の作成・普及 (平成13年度)

都道府県

- 身体拘束ゼロ推進協議会の開催 (平成13年度) a1
- 身体拘束相談窓口の設置 (平成13年度～平成17年度) a2
- 相談員養成研修の実施 (平成13年度～平成17年度) a3
- 身体拘束の理解促進のための講習会・説明会の開催 (平成14年度～平成17年度) a4
- 権利擁護推進員養成研修・看護職員研修の実施 (平成17年度) a5
- 身体拘束廃止事例等報告検討会の開催 (平成18年度) a6

市町村

- 身体拘束相談窓口の設置 (平成18年度) a7
- 相談員養成研修の実施 (平成18年度) a8
- 身体拘束の理解促進のための講習会・説明会の開催 (平成18年度) a9

施設

- 介護保険指定基準上、原則身体拘束禁止を規定 (平成12年度)
- 介護報酬上、身体拘束廃止未実施施設を新設 (平成18年度)
- 身体的拘束適正化検討委員会等の定期的開催・減算率の見直し等 (平成30年度)

身体的拘束等の適正化の推進

身体的拘束等の適正化を図るため、居住系サービス及び施設系サービスについて、身体的拘束等の適正化のための指針の整備や、身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会等の設置を義務化するとともに、義務違反の施設の本格的な減算を実施する。

各種の施設系サービス、居住系サービス

身体的拘束廃止未実施減算

減算率	対象
<改定前> 5単位/日減算	施設系サービス
>改定後 (現行) 10%/日減算	居住系サービス (新設)

【見直し後の基準 (追加する基準は下線部)】

身体的拘束等の適正化を図るため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- 身体的拘束等を行う場合には、その種類及び時間、その際の入居者の身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を9月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の実施者に周知徹底を図ること。
- 身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- 介護職員その他の実施者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること。

※ 地域定着型介護老人福祉施設入居者生活介護、認知対応型認知症介護、地域定着型特別施設入居者生活介護における上記の委員会については、運営推進会議を活用することができる。

〇指定介護老人福祉施設等の人員、設備及び運営に関する基準 (平成11年3月31日厚生省令第39号) 第11条第3項

指定介護老人福祉施設は、指定介護施設サービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するの必要やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他の入居者の行動を制限する行為 (以下「身体的拘束等」という。) を行ってはならない。

「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者には、身体拘束に関する記録の作成等が義務づけられている。

33

身体拘束禁止の対象となる具体的な行為

- 介護保険指定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。
- 身体拘束せむへの手引きにあがられている11項目は、あくまで例示であり、他にも該当する行為があることに注意。
- 身体拘束とは、「高齢者本人の行動の自由を制限」することである。**

- 徘徊しないように、車いすやベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- 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。
- 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。
- 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。
- 車いすやベッドから落ちたり、立ち上がりたりにくいように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- 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。
- 脱衣やおむつをはずすを制限するために、介護衣（つなぎ）を着せる。
- 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。
- 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。
- 自分の意思で開けることのできない固定等と隔離する。

出所：「身体拘束せむへの手引き」（平成13年3月 厚生労働省「身体拘束せむへの手引き」）より引用

令和4年度厚生労働省老人保健推進推進事業「高齢者の適切なケアの実現に関する手引き（速報版）」
「介護現場における適切なシミュレーションの実現に係る事例及び改善に関する調査研究事業」株式会社社会福祉総合研究所より

34

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。

35

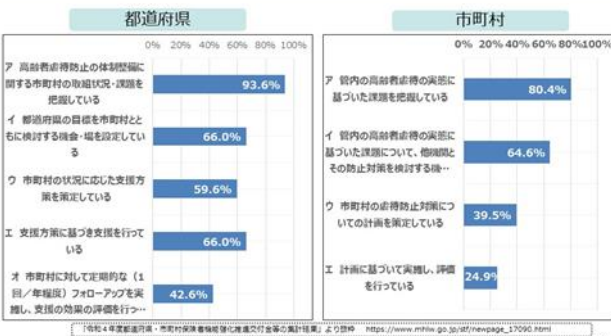
令和4年度

保険者機能強化推進交付金及び介護保険 保険者努力支援交付金に関する評価指標 について



令和4年度 保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金に係る評価結果

○高齢者虐待防止に係る都道府県・市町村における状況把握・課題把握はおおむね実施されているが、都道府県と市町村の協議の場の設定は約6割、計画策定の実施が4割～6割、評価の実施に当たっては3割～4割となっている。



37

2021年度保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金に係る評価指標（都道府県分）

Ⅱ 自立支援、重度化防止等、保険給付の適正化事業等に係る保険者支援の事業内容（8） その他の自立支援・重度化防止等に向けた各種取組への支援事業

【評価目的・内容】 虐待防止体制の整備に係る都道府県の取組のPDCAサイクルを評価

● 高齢者指標	配点	留意点	報告様式への記載事項・提出資料（予定）	時点	交付金区分
① 高齢者虐待防止の体制整備に關し、市町村に対する支援を実施しているか。	ア～オ 各5点 （最大25点）	アについては、高齢者虐待防止の体制整備に関する市町村の取組状況、課題を把握している。 イについては、高齢者虐待防止の体制整備に関する市町村の取組状況、課題を把握している。 ウについては、市町村の状況に応じた支援方法を策定している。 エについては、市町村に対して定期的な（1回/年程度）フォローアップを実施し、支援の効果の評価を行っている。	ウについては、市町村の取組状況、課題を把握している。 イについては、市町村の取組状況、課題を把握している。 ウについては、市町村の状況に応じた支援方法を策定している。 エについては、市町村に対して定期的な（1回/年程度）フォローアップを実施し、支援の効果の評価を行っている。	2021年度（予定） 実施状況を評価する。	推進

38

2021年度保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金に係る評価指標（市町村分）

Ⅱ 自立支援、重度化防止等に資する施策の推進

（1）介護支援専門員・介護サービス事業所等

【評価目的・内容】 過程（PDCAサイクル）を評価
●高齢者虐待防止にかかわる体制整備の検討・取組の実施
●取組内容の改善・見直し

指標	配点	留意点	報告様式への記載事項・提出資料（予定）	時点	交付金区分
高齢者虐待防止にかかわる体制整備を実施しているか。	ア～エ 各5点 （最大20点）	アについては、介護支援専門員・介護サービス事業所等と連携し、高齢者虐待防止の体制整備に関する取組状況を把握している。 イについては、高齢者虐待防止の体制整備に関する取組状況を把握している。 ウについては、市町村の状況に応じた支援方法を策定している。 エについては、市町村に対して定期的な（1回/年程度）フォローアップを実施し、支援の効果の評価を行っている。	アについては、介護支援専門員・介護サービス事業所等と連携し、高齢者虐待防止の体制整備に関する取組状況を把握している。 イについては、高齢者虐待防止の体制整備に関する取組状況を把握している。 ウについては、市町村の状況に応じた支援方法を策定している。 エについては、市町村に対して定期的な（1回/年程度）フォローアップを実施し、支援の効果の評価を行っている。	2021年度（予定） 実施状況を評価する。	推進

39

2021年度保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金に係る評価指標（市町村分）

高齢者虐待防止法に基づく調査結果の体制整備の項目（※）

※高齢者虐待防止体制の整備に係る事業
●高齢者虐待防止（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の「市町村における高齢者虐待防止対応のための体制整備等について」に係る17項目。

【体制・施設強化】

- 対応窓口の周知
 - 関係者の研修
 - 住民への啓発活動
 - 対応マニュアル等の作成
 - 要援者（要介護者）に対する相談、指導、助言
 - 居宅において必要な福祉・保健医療サービスを利用していない高齢者の早期発見の取組や相談等【行政機関連携】
 - 成年後見制度の首長申立のための体制強化
 - 地域における権利擁護・成年後見制度の整備に向けた中核機関の立ち上げ・体制整備
 - 警察署担当者との協働
 - 居宅確保のための関係機関との調整
 - 生活困窮者支援、DV担当者等の役割・役割内での体制強化
 - 保健所、精神保健福祉センター、発達障害支援センター等の関係機関との連携強化【ネットワーク構築】
 - 早期発見・見守りネットワークの構築
 - 保健医療福祉サービス介入支援ネットワークの構築
 - 関係専門機関介入支援ネットワークの構築
- 【法の周知】
- 居宅介護サービス事業者に対する法の周知
 - 介護保険施設に法について周知

40

高齢者の権利擁護と身体拘束廃止

～身体拘束ゼロの真に目指すもの～

NPO法人 メイアイヘルプユー
理事・事務局長 鳥海房枝

介護保険導入と入居施設における身体拘束原則禁止

- ・ 1998年10月、一部の老人病院による「身体抑制ゼロ、福岡宣言」
- ・ 2000年4月、介護保険制度の発足、同法の中に入居施設における身体拘束原則禁止が明文化
同年6月、厚生省が「身体拘束ゼロ推進会議」を発足させる。
マニュアル部会、ハード部会での論議を経て翌年の3月に「身体拘束ゼロへの手引き」が完成。そこで身体拘束として11項目が例示される。
- ・ 都道府県単位でも「身体拘束ゼロ推進会議」を発足させ、関係団体と協同して身体拘束ゼロに向けた各種研修会が開催される。
- ・ 身体拘束ゼロを掲げた研修会へ参加した、施設長をはじめとする職員の反応

1

高齢者虐待防止法と身体拘束、及び介護報酬の減算

- ・ 2006年4月、高齢者虐待防止法の施行（身体的・心理的・性的・経済的・介護放棄）虐待として5項目が明示され、身体拘束は虐待の一部と位置づけられる
- ・ 同年の介護保険の一部改正で、身体拘束廃止未実施減算の導入（1日5単位）
この結果、身体拘束に該当するか否かに施設の関心が高まり、身体拘束11項目に当たらない身体拘束（不適切ケア）がみられるようになる
- ・ 身体拘束には、切迫性・非代替性・一時性の要件が求められ、手続きと記録も必要。身体拘束を実施した場合は、その解除を目標に日々の状態を観察し、介護方法を検討している記録も必要
- ・ 2018年4月、介護保険法の一部改正で、身体拘束廃止未実施減算額が1日1割に。認知症対応型共同生活介護、特定施設にまで対象が拡大

2

福祉現場で身体拘束が行われてきた背景を考える

- ・ 身体拘束防止体制未実施減算の法改正に影響したと考えられる事象。介護相談員への虐待・身体拘束、グレーゾーン、不適切なケアについての実態調査結果
(2017.3報告、介護相談・地域づくり連絡会)

「利用者の安全を名目に行われてきた身体拘束」

- ・ 危険回避できない利用者を守る手段として
- ・ 家族が危険回避を求める→家族との向かい合い方が大きな課題（家族をケアのパートナーとして位置付ける）
- ・ 職員の人手不足 → 職員の見守りで危険回避するという考え方

3

高齢者の生活施設の在り方

医療施設との違いは何か

- ・ 医療モデルから生活モデルへの転換
治療中心から生活優先へ→将来より現在
医療は明日や将来に向けて受けるもの
老いの暮らしとは今日できることが明日できるか不確か
- ・ 暮らしの場に管理は不要
一律の日課の押しつけは管理の象徴
QOLの尊重とは生活習慣の保証と個別ケアの実践
- ・ 老いの見方
生老病死の肯定

4

身体拘束ゼロが問うていること-1

① 医療現場から始まった身体拘束（身体抑制）

- ・ 外科の術後せん妄、小児科、精神科領域では治療上必要とされてきている。現在は身体拘束が患者の回復に及ぼす影響を考慮し、最小限にすべく急性期の医療現場や精神科領域でも取り組まれ始め、成果が発表され始めている

② 介護現場で身体拘束が起こったきっかけ

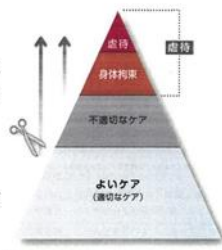
- ・ 日課に沿った一律ケア
目的を間違えた離床運動と車いすベルト、定時のおむつ交換とつなぎ服、一律の着替えによる不穏状態など
- ・ 医療現場で使われている用具（ベッド、車いす等）を、高齢者の暮らしの場の視点で検討せず導入

5

身体拘束ゼロが問うていること-2

③ 作業から介護へ

- ・ 身体拘束ゼロをケアの目標にしない
- ・ 介護と看護、福祉用具や環境の見直しによって、結果的に身体拘束不要の現場を作り出す取り組みとプロセスが重要
- ・ 身体拘束・虐待と不適切ケアの構造
- ・ ケアの目標を、利用者の笑顔と穏やかな暮らしの場とする
- ・ 介護(看護)と作業を区別し、作業部分を合理化(利用者の傍らに時間を増やす)する



6

身体拘束ゼロが問うていること-3

④ 一律ケアの弊害

- ・ 認知症の行動障害は、ケアと置かれた環境に対する利用者からのイエローカードと受け止める
- ・ 認知症の行動障害に身体拘束が行われやすい理由
- ・ 個別ケアの必要性

⑤ 身体拘束の弊害

- ・ 身体的→廃用症候群(慢性死)、抑制帯による事故(急性死)
- ・ 精神的→認知症の進行、利用者・家族の精神的苦痛、介護従事者の精神的荒廃
- ・ 社会的→老年期への不安、施設などへの不信と偏見

7

身体拘束ゼロが問うていること-4

- ⑥ 高齢者施設における身体拘束状況
- ・ 平成18年3月 介護施設における身体状況調査から
身体拘束をされている利用者・・・認知症で要介護 4、5
身体拘束の種類・・・車いすベルト、つなぎ服、ミトン手袋
 - ・ 平成29年3月 介護相談員への調査報告から
介護相談員派遣事業実施事務局463(回収数356)に在籍する
活動中の介護相談員4680名にアンケート調査
虐待・身体拘束、グレーゾーン行為、不適切ケアが計7847件

8

人権を守るケアとは-1

- ・ 最後まで人として関わられたかを評価する
→遺体はケアの通信簿（人間らしい姿が保たれた遺体）
- ①3大介護の中から
- 食事→「365日1日3食、食べなければならないのが辛い」
という利用者の言葉の受け止め方
 - 入浴→ 齢を重ねるにつれて入浴が面倒になる？
 - 排泄→ 齢を重ねても、どんな身体状況でも「排泄」
は待ったなし、我慢できない。
ここが食事、入浴と異なる

9

人権を守るケアとは-2

- ② 終末期のケアから
- ・ 遺体から介護を検証する（人間らしい姿で逝けたか）
 - ・ 終末期リハビリテーション（背面開放端坐位訓練）
口の閉じない姿→顎関節の拘縮
棺桶の蓋が閉じない遺体→肩関節、股関節、膝関節、
足関節の強度拘縮
 - ・ おむつかぶれ、床ずれ、皮膚の汚れと損傷

10

5. 都道府県・市町村・介護サービス相談員 に対する取組促進支援

支援ツール企画・開発

事業実施市町村事務局へ送付し、事業周知を図っています。

介護サービス相談員を知っていますか？

介護サービス相談員がいる安心



介護サービス相談員はこんな活動をしています

介護サービス相談員は、利用者から話を聞いたり介護の状況を観察したりします。そして

- 単なる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に関わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか など

事実確認を経てみきわめます。

現状を市町村の事務局に報告し、そのうえで事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善につながる提案をします。

また、行政機関の関与が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。

公平な立場の介護サービス相談員の存在は、利用者に安心感をもたらします。

特定非営利活動法人 地域共生型自治体連携機構
介護サービス相談・地域づくり連絡会
 TEL 03-3266-9340 FAX 03-3266-0223
 URL <https://kagoodan.com>

派遣先として「住宅型有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」が追加されました

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

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

介護サービス相談員派遣等事業について

1 目的
 本事業は、介護保険サービスを提供する施設・事業所や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅（以下「事業所等」という。）を訪問、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、申出が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の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。

資料元：令和2年5月29日付策定第1009号・令、平成18年5月24日付告示第1040号「介護サービス相談員派遣等事業の実施要領」(介護サービス相談員派遣等事業の実施について)

その他にもこのような改正がなされています

「介護サービス相談員」へ改称 「利用者目線」の明確化

【介護】 介護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」を提供する高齢者等にまで広く対象拡大するため、「介護相談員」から「介護サービス相談員」に名称が変更されました。

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

介護サービス相談員に係る研修の整理・充実

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

	介護サービス相談員	介護サービス相談員候補
研修時間	40時間以上	10時間以上
研修内容	可	不特 介護サービス相談員候補として研修する

高齢者施設等への訪問活動に際しての

介護サービス相談員の
観察の視点・質問集

感染症が心配されるなかでの



はじめに

新型コロナウイルスを契機に、介護サービス相談員の高齢者施設等への訪問活動が休止されたり、訪問回数や訪問時間等の制限を受けたりしています。いま高齢者施設等では、新型コロナウイルス感染症などの感染症を施設内に持ち込ませたり、クラスターを発生させたりしないように細心の注意を払い、大変なご苦労をされています。本リーフレットでは、高齢者施設等がどのような感染症対策を行っているかをふまえて、介護サービス相談員としての観察の視点などを紹介しています。また施設の中に入ることができず、施設の外から意図して介護サービス相談活動をする場合もあるようです。さまざまな制約があるなかで、介護サービス相談員としての活動を果たすものとしていくために、参考としていただければ幸いです。

介護サービス相談・地域づくり連絡会

事例6

鍵などを使った際に、手指消毒が行われていない。共有管理がなされていない。

視点 鍵など職員が多く手が触れる共有物を、所定の場所で管理しているか、職員がポケットのなかに入れたりなどしていませんか。ポケットを介して鍵が汚染されたり、反対に鍵によってポケットが汚染されたりする可能性があります。ポケットに入れた場合、使用後は鍵の消毒（クロスによる拭き取り）と手指消毒が必要になります。職員同士で使用する携帯電話などの管理も同様です。

質問の視点

国の補助事業による調査研究では、コロナ禍で高齢者施設に入所している高齢者が、「要介護度1の方は要介護度3の方に比べ、感染対策について理解できたが、4～5日居室に隔離していると、要介護度1の方からは「気が狂いそうだ」と言われた」といった事例が報告されています(参考文献③56頁参照)。感染防止の対策はもちろん重要ですが、入所されている方のストレス軽減、ADL維持のための工夫も重要な視点です。介護サービス相談員の質問をきっかけに、高齢者施設等の方たちへ配慮を促すといったことも考えられます。

●質問例

外出や面会制限による入所者のストレス軽減のために、どのような工夫をしていますか？

感染防止のために家族との対面の面会を制限している場合

オンラインでの面会の機会をつくっていますか？

電話の機会や時間を増やしていますか？

感染防止のため外出を制限している場合

利用者のストレスを軽減したり、身体を動かしたりする機会をつくるため、施設の庭や屋上で散歩する機会をつくっていますか？

感染防止のため施設の建物から出ることを制限している場合

利用者のストレスを軽減するため、ベランダ等で外気に触れる機会をつくっていますか？

建物内で感染防止を図りながら、身体を動かす機会やリハビリテーションの機会をつくっていますか？

【参考文献】
①厚生科学審議会感染症部会「新型コロナウイルス感染症の感染経路と位置づけについて」（2023年1月）
②厚生労働省「介護施設における感染対策の手引き（施設長 連絡先サービスなど）」（2021年3月）
③厚生労働省「高齢者施設等における感染対策の徹底」（施設長 連絡先サービスなど）」（2021年3月）
④厚生労働省「高齢者施設等における感染対策の徹底（付録3 高齢者施設等における感染対策の徹底）」（2022年3月）
⑤「施設での感染防止」身の行動指針の実現について掲載されています。
⑥厚生労働省ホームページ「高齢者施設における感染対策に関する取組について with コロナで行う高齢者施設での感染防止について」
⑦感染対策のポイントが、動画やリーフレット等で紹介されています。

特定非営利法人 地域共生政策自治体連携機構
介護サービス相談・地域づくり連絡会
TEL: 03-3266-9340 FAX: 03-3266-0223
URL: <https://kaigossodan.com/>

令和4年度老人保健福祉推進事業

感染症が心配されるなかでの高齢者施設等への訪問活動に際しての介護サービス相談員の観察の視点・質問集

事例1

職員の集まる場所が雑然としている。

視点 高齢者施設等では、感染症対策のために、特に職員が多く触れる場所や物の清掃や消毒を強化しています。利用者の居室や共用部分だけでなく、職員の集まる場所の整理整頓や清掃が行き届いているでしょうか。職員室の共用机の上に物が雑然と置かれ、次回訪問時にも変わっていないように見える場合には、清掃や消毒が定期的に行われていない可能性があります。

事例2

手指消毒薬が必要な場所に置かれてない。置かれているが中身が切れている。

視点 出入口などの必要な場所に手指消毒薬が置かれていない、置かれていても中身が切れている場合があります。また、利用者の誘致を防ぐために設置場所を工夫したり、職員が個人用の手指消毒薬を携行したりしている場合もあります。必要な時に手指消毒ができるようになっているでしょうか。



事例3

マスクがずれたまま職員同士が会話をしていたり、利用者に声掛けをしたりしている。

視点 正しくマスクが着用されていない状態での会話は、感染のきっかけになる危険性があります。職員同士の会話や利用者への声かけの際に、マスク着用の意識が徹底されているでしょうか。また、マスクの着用を解除した施設等が現れた場合、その理由を確認してみます。

事例4

清掃やオムツ交換のカートに、汚物と新品（オムツなど）が混載している。

視点 オムツ交換などに、カートの同じ棚に汚物と新品が混載されていると、カートを介して感染する危険性があります。汚物と新品がしっかりと分別されているか、物を積み過ぎたりしていないかを観察してみましょう。また、カートが廊下等に、長時間、置きっぱなしになっている場合もあります。



事例5

職員や利用者らがドアノブの消毒に、消毒スプレーを使っている。

視点 ドアノブや照明スイッチ、廊下やトイレの手すり、ベッドのサイドレール、車いすのグリップ部分などの消毒にスプレーを使っている場合があります。複数の人が頻繁に触れる汚染部分の消毒には、環境クロスを用いて拭き取ることが望ましいとされています。



留意事項

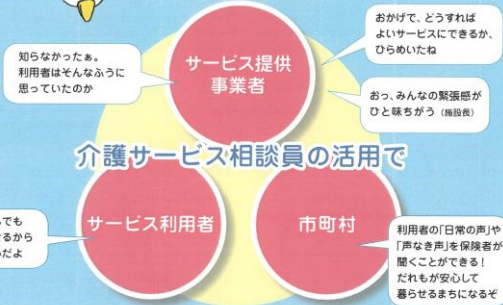
※厚生科学審議会感染症部会のとりまとめ（2023年1月27日）で、新型コロナウイルス感染症を「5期感染症に位置づけられる」とされ、2023年5月には、新型コロナウイルス感染症の感染経路上の位置づけが2期から5期に変更される予定です。
※とりまとめは「今後感染症対策は行わなくても良い」といった誤解や分析が起きないように丁寧なリスクコミュニケーションを行い、つつ、「医療機関等での自主的な判断や取組にご協力いただくことが重要」とされています。
※基本的な感染対策として、引き続き「効果的な換気や手洗いなどの手指衛生」を励行するとともに、「行政が一律に適用すべきルールとして求めるのではなく、個人の主体的な選択を尊重」することを「基本」とし、「過剰とも言える感染対策はできる限り早期に見直し」を行うとする一方、「ハイリスクを守るため、高齢者施設等における感染拡大を防ぐことができ

きるよう、地域の支援も得つつ、感染対策に取り組むべきである」としています。
※また、「位置づけの変更により新型コロナウイルス感染症の特徴が変わるわけではないことから、今後感染拡大が生じることを想定し、高齢者や基礎疾患のある者など重症化リスクの高い者を守ることも常に、必要な感染対策は講じていけば」とも記されおり、高齢者施設等での面会制限などに関しては、まだ慎重な対応が求められるであろうことが予測されます。
※厚生労働省では専用サイト「高齢者施設における面会の実施に関する取組について with コロナで行う高齢者施設での面会について」において、高齢者施設職員向けの動画やリーフレットや、面会実施にあたっての留意点をまとめた、自治体宛発出文書の紹介をしています。介護サービス相談員を通じて、高齢者施設等に周知を図ることが考えられます。

介護サービス相談員派遣等事業



介護サービス相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護サービス相談員が、利用者の疑問や不満、不安を受けつけ、サービス提供事業者や行政に連携しながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。



介護サービス相談員の役割

- サービス利用者やサービス提供事業者との連携を行い、サービスの質の向上と適正化に貢献し、サービス利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的としています。
 - トラブル・苦情に至る事態を未然に防ぎ、改善の途を探るほか、問題提起・提案解決型の働きかけにより、利用者の権利擁護を手助けする等、介護サービス相談員には次のような役割を果たしています。
- | | |
|--------------------------------|---|
| ① 介護サービス利用者等の疑問や不満、不安の解消に向けた支援 | ④ 介護サービス利用者の権利擁護支援
・身体拘束の防止と廃止への助言・支援
・虐待の防止と早期発見 |
| ② 介護サービス利用者の、孤独感の解消等の精神的なサポート | ⑤ 介護サービスの質的な向上 |
| ③ 認知症の理解促進、認知症高齢者とその家族への支援 | ⑥ 介護サービス適正化の推進 |
| | ⑦ 介護保険制度等の情報提供と普及啓発 |
| | ⑧ 地域包括支援センターとの連携 など |

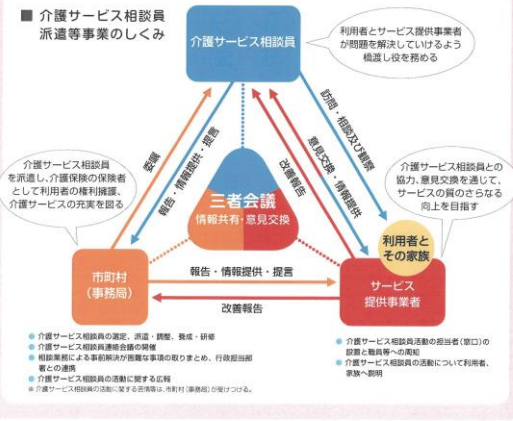
介護サービス相談員派遣等事業

（介護保険サービス提供事業者には介護サービス相談員受け入れについて努力義務が定められています。）

※介護サービス相談員派遣等事業は、地域支援事業（任意事業）のメニューの一つです。
※居宅サービス、施設サービス、地域密着型サービスでは指定基準（厚生労働省令）において、介護サービス相談員を積極的に受け入れる事、市町村との密着な連携を努めることが義務づけられています。
※介護保険サービス提供事業者には、令和2年から、住宅型有料老人ホームやサービス付高齢者向け住宅を新規に開設しています。

介護サービス相談員派遣等事業は、平成12年度介護保険制度の開始と同時に設けられました。介護保険のサービスに関する苦情は、市区町村や都道府県等に設置されている国民健康保険団体連合会が受けつけ、必要に応じて調査・指導にあたりますが、これはならぬトラブルが起きた際の事後処置が中心となります。

介護サービス相談員の活動目的は、苦情申し立てに至るほど問題が大きくないうちに、解決を図ることにあります。市区町村は、介護保険の保険者として、被保険者が適切にサービスを利用できるようにその権利を守り生活を支援する必要があります。その責務の一環として事業を実施しています。



「介護サービス相談・地域づくり連絡会」は、介護サービス相談員派遣等事業を実施している市区町村と、市区町村に所属する介護サービス相談員を会員に、会員相互の連携交流の場として活動の推進を図り、事業の円滑な実施を行う、一部の事業の実現を図ることを目的とした連絡会です。

特定非営利法人 地域共生政策推進自治体連携機構
介護サービス相談・地域づくり連絡会
TEL 03-3266-9340 FAX 03-3266-0223
URL <https://kaigoosan.com/>

問い合わせ
「介護サービス相談員派遣等事業」事務局

介護サービス相談員はこんな活動をしています

介護サービス相談員ってどんな人？
市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熟慮もっている」と認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。*1

- 利用者の視点や目標を大切に、利用者の代弁ができる人
- 介護保険・福祉に対する知識と理解がある人
- 地域住民の信頼を得ている人
- 人脈・ネットワーク作りを意図的な人
- 地域づくりに貢献できるホラニアマインドを持った人
- 印象や思い込みが覆れず、客観的な観察の視点を持つ人

活動の流れ



介護サービス相談員は、まず利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、また利用者の目線で介護の現場をよく観察して

- 単なる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質に関わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか など

事実確認を経てみきわめます。

そのうえで本人への助言や、事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善や利用者の自立した生活につながる提案をします。

また、行政機関の関与が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。疑問や不満を話せる介護サービス相談員の存在は、利用者に安心感をもたらします。

えっ！車いすを押してもらえないの？

- 介護サービス相談員がやっばいはいけないこと。
- ① 活動上知り得た事柄を他人にもたらさず（守秘義務）
 - ② サービス提供事業者を評価する
 - ③ 車いすへの移乗、食卓の介助など「介護」にあたる行為
 - ④ 利用者同士のトラブルの仲絶
 - ⑤ 家族問題に関することへの介入

認知症の人の話も上手に聞ける？

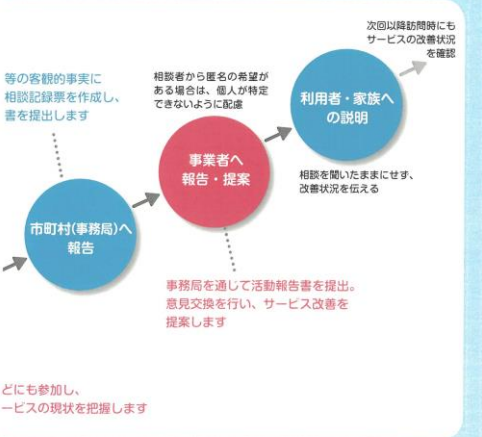
介護サービス相談員は、研修を通じて認知症に関する基本的な知識や対応、コミュニケーション技法などを学んでいます。世間話をしたり、一緒に時間を過ごしたりして信頼関係を築くなかで、本人になにか不安な気持ちがある行動にあらわれていないか、適切なケアがなされているかなどをみてとり、サービス提供者等と意見交換をし、ケアの改善に向けての取組を支援することができます。

声なき声を聞くの「しごと」

たとえ相談を受けなくても、利用者との何気ない会話や、場面の観察を通じて介護サービス相談員の気づきから得た、問題や改善すべき点などを、必要に応じて施設・事業者へ伝達するのも、介護サービス相談員の役目です。

身体拘束ゼロ・虐待防止の実現へ

介護サービス相談員の訪問で、虐待の早期発見・防止につながったケースや、施設と介護サービス相談員が一緒になって身体拘束廃止に取り組んだ結果、身体拘束「ゼロ」とした施設が数多くできています。介護サービス相談員の活動は、利用者の権利擁護や生活の質の向上に結びつきます。



サービス提供事業者のメリットは？

サービスを提供する事業者にとって、介護サービス相談員を通して利用者の日常の声を聞くことは、提供するサービスの改善点を重要な手がかりになり、サービスの質的な向上につながります。*2

個人情報が出たらどうしよう？

介護サービス相談員とその事務局は「利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない」と定められています。*3

*1 「養成研修」は、介護保険制度のしくみなどの高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、40時間におよぶ内容となっています（介護サービス相談員候補の研修では12時間）。また現在活動中の介護サービス相談員を対象とする「現在研修」では、最新の介護保険制度の趣旨や認知症の人の対応法など、相談活動の現場に即した技術を習得することでスキルアップが図られます。

*2 「介護サービス情報の公表」制度においても、「運営情報」中の項目「介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の等との連携」の確保事項：利用者の権利侵害を防ぐための、事業所が開放的になるような取組を行っている」を記録する材料の一つとして「介護サービス相談員又はボランティア」との相談、苦情等対応の記録があげられています。

*3 相談内容によっては、問題解決を図るために、市町村、地域包括支援センター、医療機関、社会福祉協議会等、福祉・民間関係の機関が利用者の情報を保有する必要があるが生じます。そのため、相談活動の開始にあたって、介護サービス相談員の地位・活動目的・個人情報の利用目的等とともに、問題解決を図るために必要な範囲で個人情報を関係機関へ提供する場合は、あらかじめ、同意を利用者・家族に説明し、同意を得ることになります。

令和4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）
「ウィズコロナ」下における介護サービス相談員派遣等事業の
在り方に関する調査研究事業 報告書

令和5（2023）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

