

(別添1)

介護相談員派遣等事業実施要綱

1 目的

本事業は、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の登録を行い、申出のあったサービス事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

介護保険制度の中には、都道府県国民健康保険団体連合会又は市町村による苦情対応に係る対策が盛り込まれているが、これらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心であることから、本事業は、苦情に至る事態を未然に防止すること及び利用者の日常的な不平、不満又は疑問に対応して改善の途を探ること（問題提起・提案解決型の事業）を目指すものとする。

2 実施主体

事業の実施主体は、市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

市町村は、地域の実情に応じ、適切な事業運営が確保できると認められる団体に委託することができる。

3 事業内容

(1) 介護相談員の登録

ア 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（以下「介護相談員」という。）の登録を行う。

イ 登録は、一定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するものを対象として行う。

ウ 研修は、それぞれの市町村が独自に実施する場合も国庫補助の対象とするが、カ

リキュラムの作成や講師の選定等に相当の準備を要すると考えられるため、適宜、ボランティアの養成に取り組む公益団体において実施される専門の研修講座の活用を図ることが望ましい。

エ 介護相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

(2) 派遣する介護相談員の選定

ア 介護相談員の派遣を希望する施設等の介護サービス事業所をリストアップする。

イ 派遣の希望があった各事業所について、それぞれの担当となる適切な介護相談員

(事業所ごとに1名又は複数名)を選定する。

(3) 介護相談員の活動

ア 介護相談員は、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。

イ 介護相談員は、施設等のサービス事業所において、

- ・利用者話を聞き、相談にのる
- ・施設等の行事に参加する
- ・サービスの現状把握に努める
- ・事業所の管理者や従事者と意見交換する
- ・利用者に自分の連絡先を周知する

などの活動を行い、サービス提供等に関して気づいたことや提案等がある場合には、事業所の管理者等にその旨を伝える。

ウ 訪問介護等訪問系のサービス事業所を派遣の対象とする場合には、介護相談員は、事業所のほか、適宜、事業者及び利用者の了解を得て、利用者の自宅を訪問する。

エ 介護相談員は、介護サービスの利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し、サービス改善の途を探る。

オ 介護相談員は、その活動状況について、事業運営を行う事務局に報告を行う。

カ 事業運営を行う事務局は、適宜、介護相談員同士の連絡会議を開催する。

キ 介護相談員及び事業運営を行う事務局は、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。

(4) 活動状況の情報提供等

- ア 事業運営を行う事務局は、派遣した介護相談員の活動状況を取りまとめ、随時、住民等に対して情報提供を行う。
- イ 介護相談員の活動に関し、苦情等が寄せられた場合には、事業運営を行う事務局は、事実関係等を把握するとともに、必要に応じ、介護相談員の交替を含め、適切な対応を行う。

4 その他

本事業が所期の目的を果たし、十分な効果を上げるためには、

- ① 事業の趣旨を理解した上で、事業の委託先等において適切な事業運営を行いうる事務局を確保できるかどうか
- ② 管内のサービス事業者に事業の趣旨の理解を求めた上で、より多くの事業者から派遣の希望を受けることができるかどうか

といった点が重要である。

市町村において、本事業を実施するに当たっては、こうした点に留意して、住民参加型の取り組みとなるような環境づくりを進める必要がある。