

介護サービス相談員派遣等事業の概要

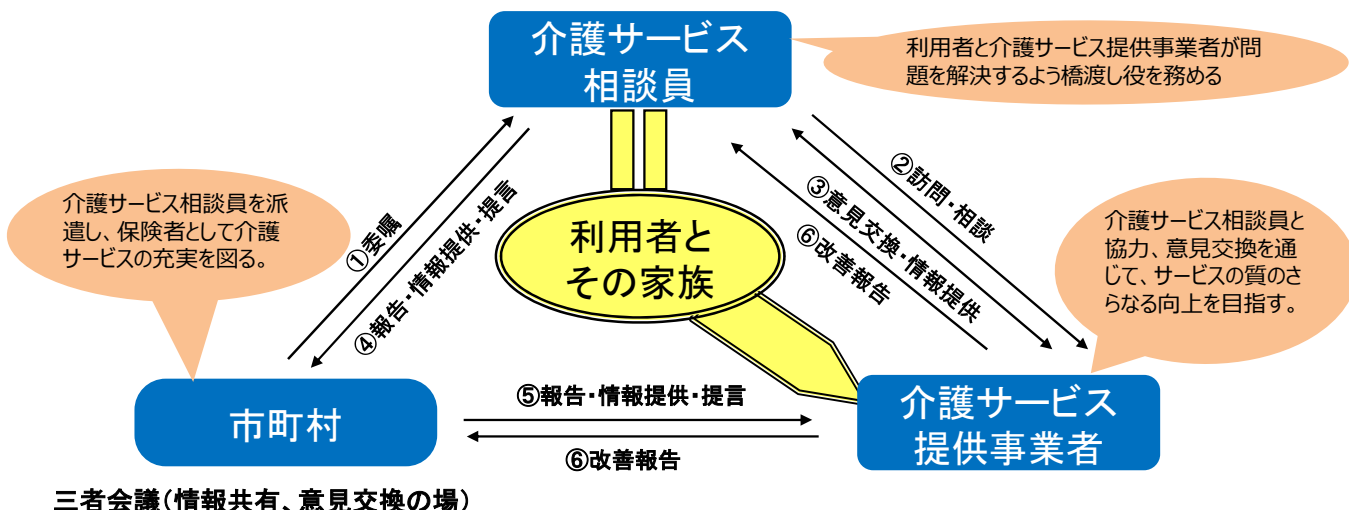
- 市町村に登録された介護サービス相談員（※）が、介護サービス施設・事業所に出向いて、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組

（※）事業の実施に相応しい人格と熱意を有し、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】



介護サービス相談員派遣等事業の位置付けと改正内容

- **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制度の主な改正内容（令和2年）**

- (1) 派遣先として「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」を追加
- (2) 「介護相談員」から「介護サービス相談員」への改称
- (3) 利用者目線の明確化（目的に「利用者の自立した日常生活の実現」を追記）
- (4) 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40時間以上、介護サービス相談員補研修12時間に整理）

※上記の改正に加え、令和2年度より、地域医療介護総合確保基金（介護事業者確保分）による、介護相談員育成に係る研修支援事業も実施。