

(参考資料)

老計発第0524001号  
平成18年5月24日  
最終改正 老高発0529第1号  
令和2年5月29日

都道府県  
各 指定都市 介護保険主管部（局）長 殿  
中 核 市

厚生労働省老健局計画課長

介護サービス相談員派遣等事業の実施について

本事業については、介護サービスの質的向上を図るための施策として、介護サービス適正実施指導事業に位置付け推進してきたところである。

地域支援事業の創設に伴い、本事業の実施においても地域の実情に応じて適切に実施いただくことが望まれるところであり、また、介護サービス相談員には、サービスの質の向上、認知症対策を始めとした利用者及び家族の権利擁護の促進、地域包括支援センターを中心とする地域包括ケアに関わる一員となるなど、様々な役割が求められているところである。

このため、本事業が適切かつ円滑に行われるよう支援していく観点から、今般、別紙のとおり「介護サービス相談員派遣等事業について」を示すこととしたので、御了知の上、管内市町村に周知されたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定による技術的助言とする。

## 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。

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む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む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

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む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む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

## (2) 介護サービス相談員の登録

ア 市町村は、「介護サービス相談員」の登録を行う。

イ 介護サービス相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

ウ 市町村は、登録を行った者に対し、介護サービス相談員であることを証する文書（以下「身分証明書」という。）を交付するものとする。

## (3) 派遣する介護サービス相談員の選定

ア 介護サービス相談員の派遣を希望する事業所等をリストアップする。

イ 派遣の希望があった各事業所等について、それぞれの担当となる適切な介護サービス相談員（事業所等ごとに1名又は複数名）を選定する。

## (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。

イ 介護サービス相談員は、事業所等において、

- ・ 利用者話を聞き、相談にのる
- ・ 事業所等の行事に参加する
- ・ サービスの現状把握に努める
- ・ 事業所等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、事業所等の管理者等にその旨を伝える。

ウ 訪問介護等訪問系サービスを提供する事業所を派遣の対象とする場合には、介護サービス相談員は、当該事業所のほか、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 介護サービス相談員は、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、改善の途を探る。

オ 介護サービス相談員は、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、介護サービス相談員同士の連絡会議を開催する。

キ 介護サービス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。

ク 介護サービス相談員及び事業運営を行う事務局は市町村等に対して、相談者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により相談者の同意を得ておかなければならない。

ケ 介護サービス相談員は、身分証明書を携帯し、かつ、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

コ 本事業の適性かつ円滑な推進のため、現任の介護サービス相談員に対して、地域の実情に応じ、継続的に一定水準以上の研修を実施することにより、必要な知識・技術の習得を図る。

#### (5) 活動状況の情報提供等

ア 事業運営を行う事務局は、派遣した介護サービス相談員の活動状況をとりとまとめ、随時、住民等に対して情報提供を行う。

イ 介護サービス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、介護サービス相談員の交替を含め、適切な対応を行う。

## 4 その他

(1) 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 管内の事業者等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。

(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。

(3) 本事業の実施に当たっては、介護サービス相談員の養成等を担う都道府県と連携を図りつつ実施すること。

(別記) 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

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
利用者の権利擁護と身体拘束廃止、虐待防止への対応 ・ 権利擁護の理解 ・ 成年後見制度の理解 ・ 身体拘束の対象となる行為 ・ 身体拘束廃止の取組 ・ 高齢者虐待防止法の定義と理解	4.5 時間	3 時間
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 ・ 認知症の人との向き合い方	3 時間	1.5 時間
コミュニケーション技法と実技演習	2 時間	—
介護サービス相談員活動の実際 ・ 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	—
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