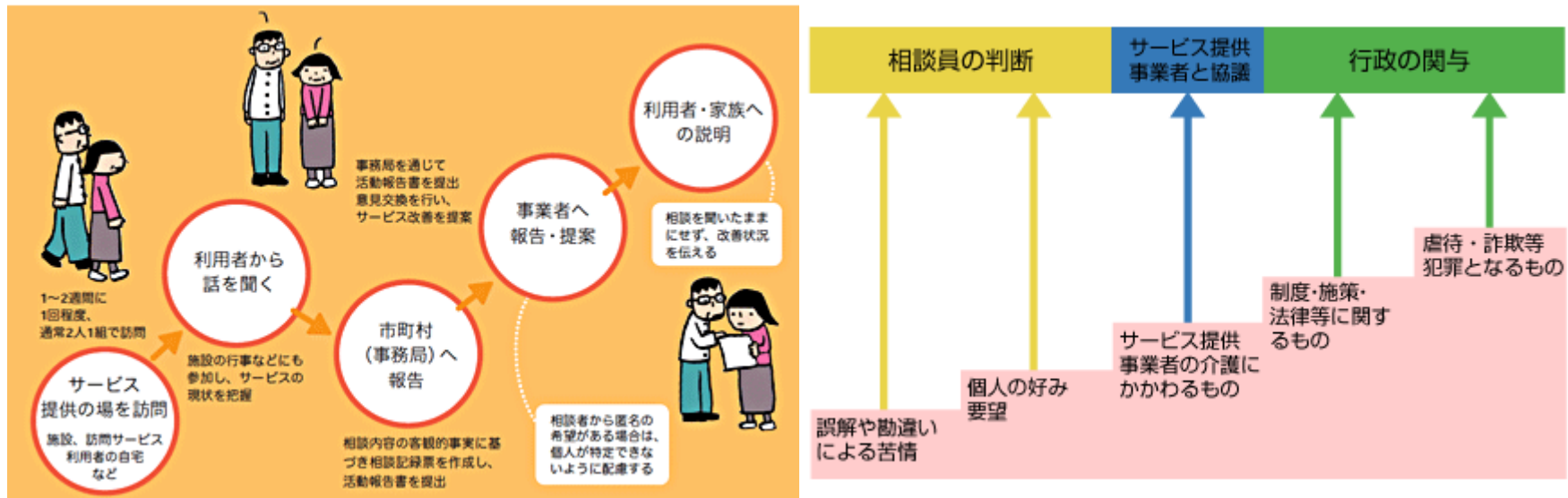


介護相談員の目的・役割



介護相談員はこんな活動をしています



介護相談員は、まず利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、

- たん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。介護相談員は、サービス利用者・サービス提供者・行政機関の橋渡し役です。

介護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熱意をもってし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」と定められています。

養成研修は、介護保険制度のしくみ等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時間におよぶ内容です。

また既に活動中の介護相談員を対象とする現任研修では、最新の介護保険制度の情報や認知症の人への対応法など、相談活動の現場に即した技術の習得、スキルアップを目指しています。

声なき声を聞くのも「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行事に参加することなどを通じて、問題や改善点などを発見したら、必要に応じて施設・事業者に伝えるのも、介護相談員の役目です。

身体拘束ゼロ・虐待防止の実現へ

介護相談員の訪問で、虐待の早期発見・防止につながったケースや、施設と介護相談員が一緒になって身体拘束に取り組んだ結果、身体拘束“ゼロ”の施設が数多くできています。

介護相談員の活動は、利用者の権利擁護や生活の質の向上に結びつきます。

えっ！車いすを押してもらえないの

介護相談員がやってはいけないこと。

- ① サービス提供事業者の評価
- ② 車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ③ 利用者同士のトラブルの仲裁
- ④ 家族問題に関することへの介入

- ⑤遺言・財産処分に関する相談
- ⑥物品の修理

認知症の人の話も上手に聞ける

介護相談員は、研修を通じて認知症の人への基本的な知識と対応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つて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、施設と問題の解消、ケアの改善に向けて相談することができます。

サービスの提供事業者のメリット

施設など事業者にとって、介護相談院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探る重要な手がかりになり、サービスの質的向上につながります。
平成18年度から始まった「介護サービス情報の公表」制度においても、入所・入居サービスの「調査情報」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者等との連携」の、「確認事項：入所者の権利侵害を防ぐため、施設が開放的になるような取り組みを行っている」を確認する材料のひとつとして、「介護相談員又はオンブズマンとの相談、苦情等対応の記録がある」ことがあげられています。

個人情報が流出したらどうしよう

介護相談員と市町村事務局は、「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。
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・医療関係の諸機関が、利用者の情報を共有する必要が生じます。そのため、介護相談員およびその事務局は、相談活動の開始にあたって、介護相談員の地位・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に提供する場合があることを十分に利用者・家族に説明し、同意を得ることになります。
サービス提供事業者は、利用者・家族への「重要事項説明」等に際して、介護相談員活動の説明、サービス改善のために個人情報を介護相談員等に提供する場合があることの同意を得ます。

介護相談員派遣等事業実施要綱

介護相談員派遣事業の実施について（平成18年5月24日/厚生労働省老健局計画課長通知）

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、地域の事情に応じ、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つて、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、都道府県が実施主体となる研修又は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を活用するものとする。
なお、それぞれの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。

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。

オ 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 市町村は、登録を行った者に対し、介護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。

(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。

介護相談員は、施設等のサービス事業所において、

- ・利用者の話を聞き、相談にのる
- ・施設等の行事に参加する

イ ・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事業者と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。

ク 介護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。

(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とりまとめ、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

(1)

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、介護相談員の養成等を担う都道府県と連携を図り、実施すること。

介護サービス適正実施指導事業について[抜粋]

(平成12年5月1日/厚生省老人保健福祉局長通知/平成18年5月24日改正現在)

1.事業の種類

- ・ (1) 地域包括支援センター職員等研修事業
- ・ (2) ユニットケア研修等事業
- ・ (3) 「介護サービス情報の公表」制度推進事業
- ・ (4) 高齢者地域支援体制整備・評価事業
- ・ (5) 感染症対策指導者養成研修事業
- ・ (6) 介護相談員養成研修等事業
- ・ (7) 離島等サービス確保対策事業
- ・ (8) 高齢者地域福祉推進事業

2.事業の実施及び運営

各事業の実施及び運営は、別記によること。

別記[抜粋] 介護相談員養成研修等事業

(1) 目的

今後、介護相談員には、

1. 介護サービス利用者間の不公平感の解消、孤独感の解消等の精神的なサポート
2. 地域住民等に対する認知症の理解促進
3. 地域包括支援センターを中心とする地域包括ケアにかかわる一員となる

など、様々な役割も求められるため、介護相談員の養成研修・現任研修を行うとともに、介護相談員間の情報・意見交換等の体制を構築することを目的とする。

(2) 実施主体

実施主体は、都道府県とする。

ただし、事業の全部又は一部を事業運営が適切に実施できる団体に委託することができる。

(3) 対象者

都道府県が適当と判断したもの

(4) 事業内容

介護相談員養成研修

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などに応じるボランティア（介護相談員）となるために、介護相談員に必要な知識及び技術等の習得を図る。

・前期研修カリキュラム（例）

講義内容	講義時間
介護相談員派遣事業について、利用者の権利擁護、老人保健福祉施策と介護保険制度の理解	5 時間
自立支援のためのケアプランとは、介護相談員の意義と役割、虐待の発見と兆候、身体拘束とケアのあり方	6.5 時間
認知症高齢者の理解、高齢者の理解、適正な福祉用具・住宅改修の活用、介護の基礎知識・実習	6.5 時間
在宅高齢者と家族への相談活動、コミュニケーション技法とトレーニング、活動記録と報告	6 時間

※当該研修修了後、介護保険施設等への訪問実習を行うとともに、市区町村における地域ケア体制等についてのヒアリングなど、市区町村において実地研修を実施すること。

・後期研修カリキュラム

講義内容	講義時間
訪問実習の活動発表と検討、訪問実習及び実践活動におけるポイント	5 時間

現任介護相談員研修

現任の介護相談員等に対して、継続的に研修を実施することにより、必要な知識・技術の習得を図り、介護相談員の資質向上を図る。

イ ・研修カリキュラム（例）

講義内容	講義時間
介護相談員派遣事業について、利用者の権利擁護、老人保健福祉施策と介護保険制度の理解	5 時間
在宅高齢者と家族への相談活動、コミュニケーション技法とトレーニング	6 時間

市区町村（事務局担当者）研修

ウ 介護相談員派遣等事業の適切かつ円滑な実施を図るため、介護相談員派遣等事業を実施する、又は実施する予定の市区町村（事務局）担当者を対象に、介護相談員派遣等事業の理解を深めるとともに、事務局運営の要点及び先進的な自治体の事例等、事務局としての必要な知識等を習得する。

・研修カリキュラム（例）

講義内容	講義時間
介護相談員派遣事業について、介護相談員の意義と役割	1時間
介護相談員活動と今後の展開	1時間
事務局の役割と運営	1時間

活動事例報告・意見交換の開催

エ 地域における介護相談員派遣等事業の推進のため、全国の活動状況等の情報の共有や意見交換の場を設けることにより、介護相談員等の資質の向上を図る。

介護相談、地域づくりに関する普及啓発

オ 地域における介護相談員派遣等事業の推進のため、都道府県内の活動状況の公表、パンフレット等の作成、事業者説明会等により、管内のサービス利用者及び事業者に事業の趣旨等の理解を図る。

カ その他介護相談員の活動の促進に必要な事業

(5) 実施上の留意点

ア 講義の時間数や内容については、例を参考に独自に設定することができる。

イ 修了証明書は、研修を実施する都道府県又は都道府県が適当と認めた団体（以下「研修実施者」という。）において交付するものとする。

ウ 研修実施者は、研修修了者について、修了証明書番号、修了年月日、氏名、生年月日等必要事項を記載した名簿を作成し、管理すること。