

介護相談員派遣事業について

～令和5年度の活動について～

- ・ 1か所の施設（事業所等）について月2回程度の頻回訪問を通年で行います。
 - ・ 令和5年度は27～54か所の施設（事業所等）を訪問先として選定して活動します。
 - ・ 令和3年度から介護保険サービス提供以外の有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅も介護相談員派遣先の対象施設としています。
- ※令和4年度から新型コロナウイルス感染状況に配慮しながら対面での訪問を再開しています。

～介護相談員だより～

令和4年度の訪問状況をまとめましたので、別紙の介護相談員だよりを御覧ください。

事業内容については以下をご確認ください。

1. 介護相談員派遣事業とは

長岡市に登録された介護相談員が、利用者の疑問や不満、不安を受けつけ、サービス提供事業所や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護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指すものです。

◆実施年度 平成13年度から実施

◆実施方法

- ・ 介護相談員が2人1組又は1人で定期的に訪問し、利用者の声を聞きます。
- ・ 訪問時、施設・事業所職員に同行の必要はありません。
- ・ 事業所内での活動時間は1時間～2時間程度です。
- ・ 利用者との面談後、会話や相談内容等を担当者の方に伝達します。(10分程度)
- ・ 後日事務局を通じ、書面で実施内容等を報告します。

◆訪問件数 27～54施設（事業所等）×2回×12月

◆派遣受入先施設・事業所の声（介護相談員活動調査より）

介護相談員の指摘や提案を受けて、「改善への取り組み姿勢が強くなった」「個別の要望にも丁寧に対応できる」といった事業所の変化が報告されています。

また介護相談員の活動によって、「職員がケアに対し自覚と自信をもつ」「利用者の孤独感の解消、精神的なサポートに役立つ」という効果も注目されています。

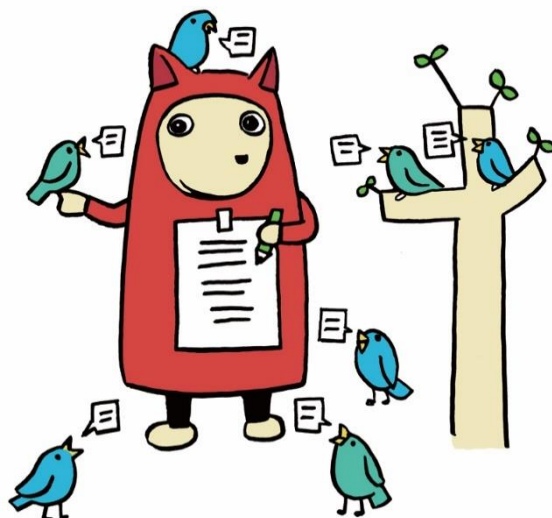
2. 介護相談員の役割

- ◆サービス利用者とサービス提供事業者との橋渡しを行い、サービスの質の向上と適正化に貢献します。
- ◆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、介護相談員には次のような役割を課しています。

- ①介護サービス利用者等の疑問や不満、不安解消に向けた支援
- 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
- ③認知症の理解促進、認知症高齢者とその家族への支援
- ④介護サービス利用者の権利擁護支援
 - ・身体拘束の抑止と廃止への助言や支援
 - ・虐待の抑止と早期発見
- ⑤介護サービスの質的な向上
- 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



3. 介護相談員はこんな活動をしています

まず、利用者から苦情や不満をよく聞いたのち、

- 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・詐取などにあたるのか 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、利用者に安心感をもたらします。

『介護相談員ってどんな人？』

一定水準以上の「養成研修」「現任研修」を受講し、

- ・介護保険制度を基本から学んでいます。
- ・施設サービス、居宅サービスを理解しています。
- ・コミュニケーションの技法を習得しています。
- ・認知症の人とのコミュニケーションについても学んでいます。
- ・高齢者の心身の変化を理解しています。
- ・身体拘束の廃止、高齢者虐待の早期発見・予防の手法を学んでいます。
- ・成年後見制度を学んでいます。



『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っ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、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とり組みを支援することができます。

『サービス提供事業者のメリットは？』

施設など事業者にとって、介護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探る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。また「介護サービスの質の確保、透明性の確保等」において、介護相談員を受け入れることは「施設が開放的になるような取組みを行っている」として評価されます。

『個人情報が出たらどうしよう？』

介護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に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、市、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性が生じます。

『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活動上知り得た事柄を他人にもらさない。(守秘義務)
- ②サービス提供事業者の評価
- ③車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ④利用者同士のトラブルの仲裁
- ⑤家族問題に関することへの介入



『声なき声を聞くのもしごと』

たとえ相談を受けていなくても、利用者との何気ない会話や介護相談員の気づきなどを通じて、問題や改善すべき点など必要に応じて施設・事業所へ橋渡しす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』

全国的には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廃止に取り組んだ結果、身体拘束“ゼロ”の施設が数多くでています。

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。



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

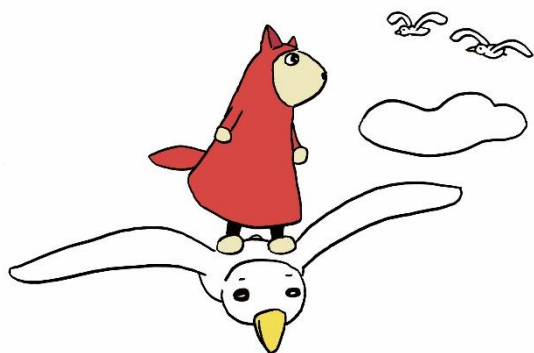
介護相談員派遣等事業は、地域支援事業（任意事業）のメニューの一つです。居宅サービス、施設サービス、地域密着型サービスでは指定基準（厚生労働省令）において、介護相談員を積極的に受け入れる等、市町村との密接な連携に努めることが義務づけられています。

介護保険のサービスに関する苦情は市または国民健康保険団体連合会（県で設置）が受けつけ、必要に応じて調査・指導にあたりますが、これはなんらかのトラブルが起きた際の事後処理が中心となります。介護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らないうちに、解決を図ることにあります。

市は介護保険の保険者として、被保険者が適切にサービス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る、その責務の一環として事業を実施しています。

5. 訪問日の変更について

新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症により、立ち入りが規制となっている場合は、訪問予定日の前日までに事務局へ連絡いただきますようお願いいたします。介護相談員派遣の中止・延期などの対応をさせていただきます。



担当：介護保険課 給付係
TEL：0258-39-2245
FAX：0258-39-2278