

介護サービス相談員派遣等事業について

*この動画は、「VOICEVOX:ずんだもん」
を使用して作成しています。

介護サービス相談員派遣等事業について

○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

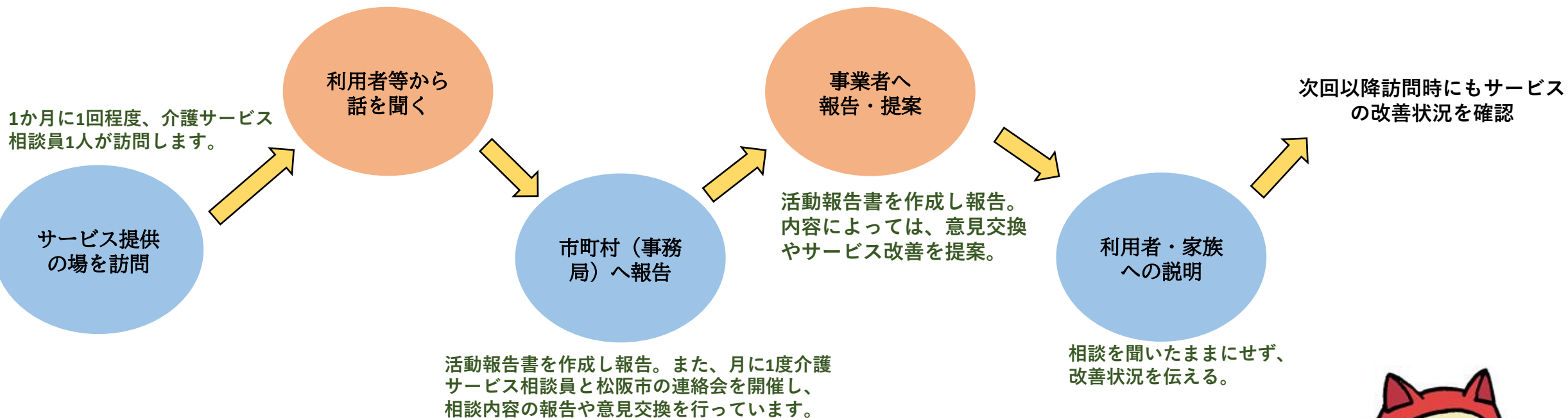
介護サービス提供事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した介護サービスに関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めなければならない。

【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】

○松阪市介護サービス相談員とは…

- ◆ 基本カリキュラムによる40時間以上の介護サービス相談員養成研修を修了した方が、松阪市からの依頼を受けて活動。
- ◆ 派遣対象先は、介護保険サービスを提供する施設・事業所、食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホーム及び安否確認・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です。（以下「事業所等」といいます）
- ◆ 介護サービス相談員は、事業所等を訪問して利用者等からサービス等についての希望や疑問、不満などをお聞きし、利用者等に分かりやすく説明することで疑問を解消したり、内容によっては事業所等に伝えたりすることで、利用者と事業所等の橋渡しの役割を担っています。
- ◆ 介護サービス相談員から聞いた利用者等の声を事業所等が検討することで、問題の改善やサービスの質の向上をはかります。

介護サービス相談の流れ



直近の訪問では...

- ・事業所が指定するフロア内で1時間程度自由に利用者に声掛け。
- ・事業所が指定する面会室において、事業者が指定した利用者2人と話。（1人ずつ、それぞれ15分ほど話。）

など、利用者との面会方法は様々。事業所の要望をお伺いし、面会方法を決めます。



介護サービス相談員受入れにより…

- ◆ 介護サービス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。
- ◆ 介護サービス相談員と利用者の何気ない会話から、利用者の新たな一面を発見できるかもしれません。
- ◆ 介護サービス相談員に相談や要望、悩み等を話すことで本人が安心し、精神的な安定にもつながるという声もあります。
- ◆ 介護サービス相談員が利用者の疑問や不満を聞き取り、それらを事業所等と解消することにより、大きな苦情を回避できるかもしれません。
- ◆ 「介護サービスの質の確保、透明性の確保等」において、介護サービス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。



派遣事業所を随時募集しています！

様式第2号（第4条関係）

松阪市介護サービス相談員派遣申出書

年 月 日

（宛先）松 阪 市 長

申出人（運営事業者）

所在地

事業所名

代表者名

連絡先

松阪市介護サービス相談員の派遣を希望しますので、松阪市介護サービス相談員派遣等事業実施要綱に基づき、下記のとおり申出ます。

介護サービス 事業所	事業所の名称	
	事業所の所在地	
	事業の種類	

担当者職・氏名

TEL

FAX

メールアドレス

検討される事業所は事務局（介護保険課）までご相談ください。

「入所施設」「通所施設」
「有料老人ホーム」
「サービス付き高齢者向け住宅」
併設事業所の有無関係なく募集しています。

<https://www.city.matsusaka.mie.jp/site/kaigohoken/soudanin.html>