

介護相談員派遣等事業の概要

○市町村に登録された介護相談員(※)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

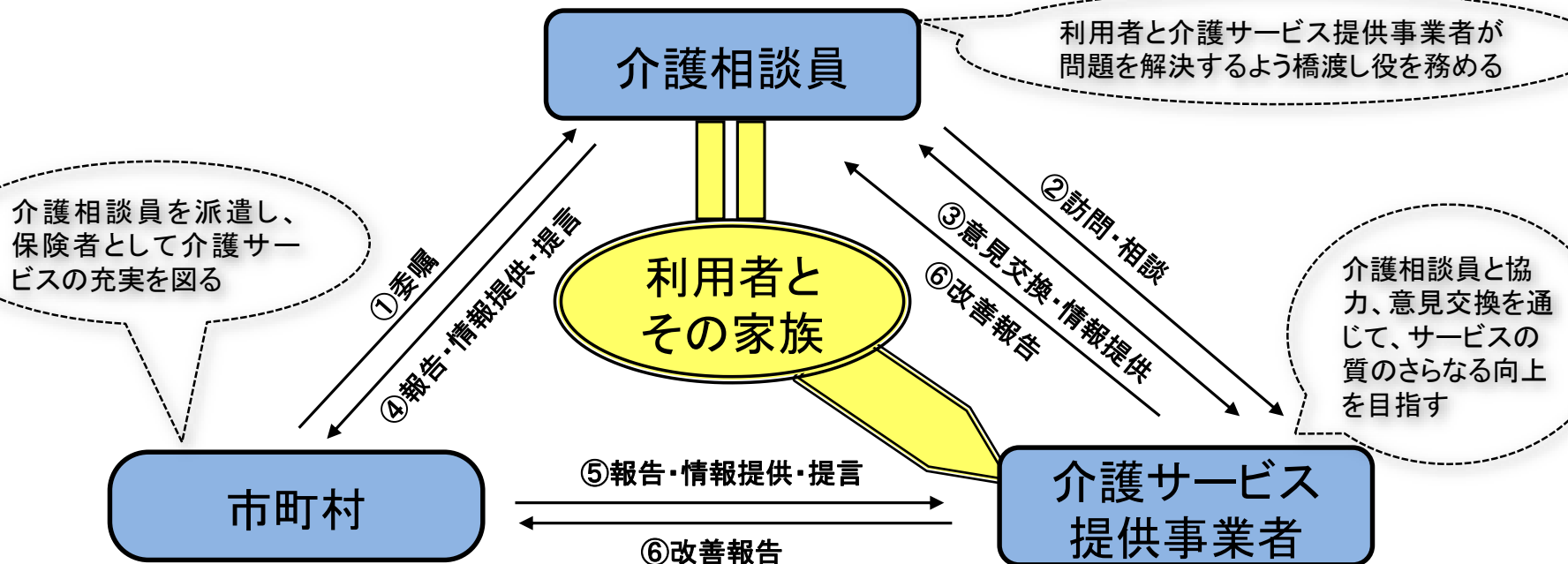
(※)事業の実施に相応しい人格と熱意を有し、一定水準以上の研修を修了した者(市町村が委嘱)

○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】



三者会議(情報共有、意見交換の場)

介護相談員派遣等事業の位置付け

○ 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

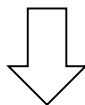
② 介護サービスの質の向上に資する事業

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、サービス担当者と意見交換等(介護相談員派遣等事業)を行う。

○ 介護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**

介護相談員の活動状況①

実施状況

介護相談員数	4,303人	実施市町村数 (実施率)	433市区町村※ (24.9%)	受入事業所数	約22,100ヶ所
--------	--------	-----------------	---------------------	--------	-----------

※広域連合・組合等の構成市町村数を含む。

受入状況(介護給付サービス分)

サービスの種類		受入事業所数	実施市町村事業所総数	受入割合	
施設サービス	介護老人福祉施設	2,581	3,223	80.1%	
	介護老人保健施設	1,248	1,752	71.2%	
	介護療養型医療施設	127	488	26.0%	
居宅サービス	訪問サービス	訪問介護	94	13,093	0.7%
		訪問入浴介護	8	795	1.0%
		訪問看護	12	12,171	0.1%
		訪問リハビリテーション	2	7,338	0.0%
		居宅療養管理指導	0	29,706	0.0%
		通所サービス	通所介護	2,546	11,450
	短期入所サービス	通所リハビリテーション	592	6,692	8.8%
		短期入所生活介護(ショートステイ)	998	4,486	22.2%
	特定施設入居者生活介護	短期入所療養介護	354	1,897	18.7%
		経費老人ホーム	57	372	15.3%
		養護老人ホーム	44	217	20.3%
		有料老人ホーム	415	2,113	19.6%
		サービス付き高齢者向け住宅	75	669	11.2%
		福祉用具貸与	0	0	0.0%
	特定福祉用具販売	0	0	0.0%	
	居宅介護支援	256	17,297	1.5%	
地域密着型サービス		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	10	463	2.2%
		夜間対応型訪問介護	425	2,076	20.5%
		認知症対応型通所介護	844	2,269	37.2%
		小規模多機能型居宅介護	3	275	1.1%
		認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	3,047	6,661	45.7%
	地域密着型特定施設入居者生活介護	地域密着型・軽費老人ホーム	11	30	36.7%
		地域密着型・養護老人ホーム	3	4	75.0%
		地域密着型・有料老人ホーム	51	154	33.1%
		地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	508	875	58.1%
		複合型サービス	3	82	3.7%
	住宅型有料老人ホーム	94	2,269	4.1%	

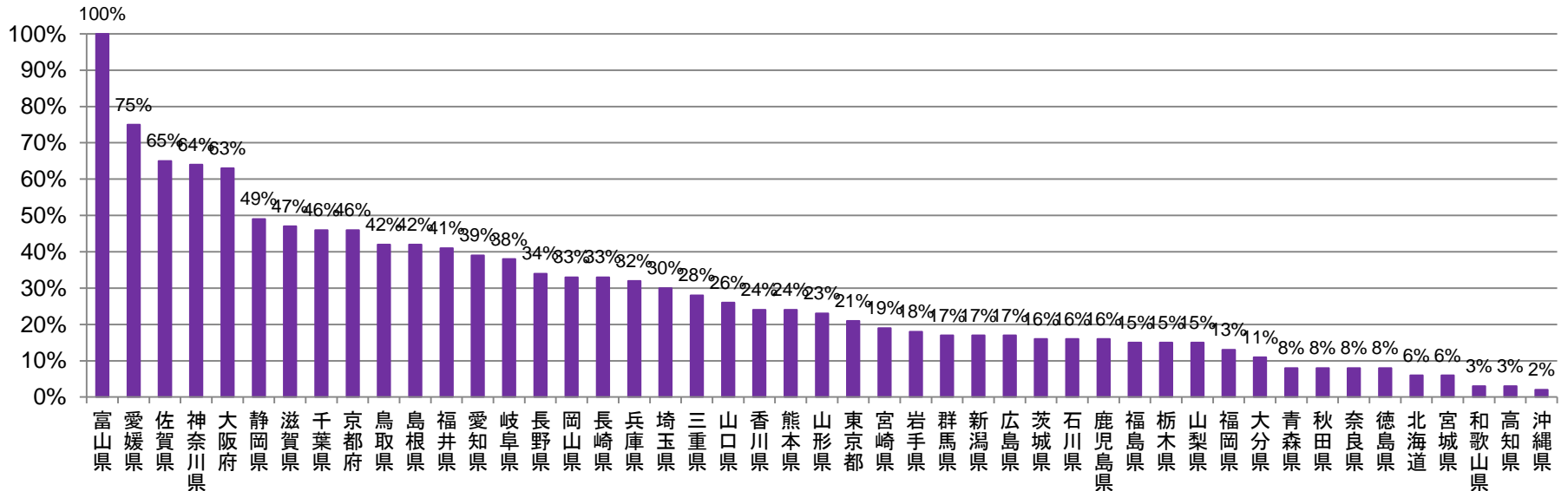
(出典) 特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護相談・地域づくり連絡会
「介護相談員派遣等事業実態調査」(平成29年度老人保健健康増進等事業)

介護相談員の活動状況②

相談・観察件数

相談・観察件数（うち改善件数）	平成29年度		平成26年度		平成23年度		平成20年度	
①食事関連	6,916	(2,858)	7,755	(3,049)	6,308	(2,877)	6,109	(2,742)
②施設の環境	4,106	(1,994)	5,714	(2,696)	4,964	(2,601)	4,721	(2,631)
③医療・健康・リハビリ	5,190	(1,899)	6,457	(2,187)	5,183	(2,005)	4,936	(2,020)
④職員の対応やケア	7,255	(2,863)	8,118	(3,206)	6,117	(2,786)	5,941	(2,764)
⑤身体拘束・高齢者虐待	1,463	(530)	1,532	(581)	1,230	(505)	1,390	(547)
⑥金銭的な問題	1,013	(464)	1,192	(483)	1,163	(545)	1,333	(631)
⑦人間関係・プライバシー問題	3,827	(1,528)	4,151	(1,634)	3,812	(1,833)	3,864	(1,712)

都道府県別市町村事業実施率



(出典) 特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 介護相談・地域づくり連絡会
「介護相談員派遣等事業実態調査」「介護相談員活動調査」(平成26・29年度老人保健健康増進等事業)