

# 市民介護相談員なはの取り組み(沖縄県那覇市)

実施主体

一般社団法人市民介護相談員なは

## 本事例のポイント

全国初の市民による市民のための権利擁護のしくみと権利擁護事業の実施

■人口:322,650人

■高齢化率:22.4%(72,263人)

【※平成30年11月30日現在】

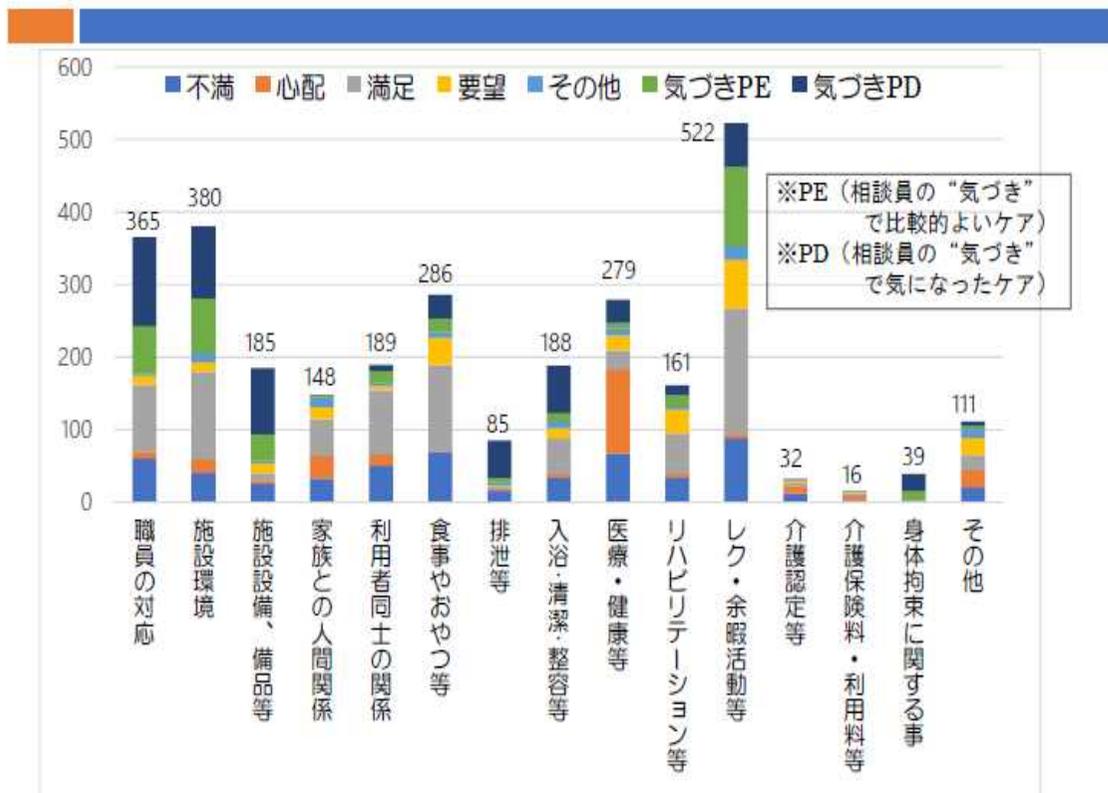


## 市民介護相談員なはについて (平成23年度法人化)

- 目 的 介護サービスの質の向上と高齢者の権利擁護に寄与する
- 特 色 **市民による介護相談員派遣事業**を、事業所との契約に基づいて実施
- 相談員数 15名
- 契約数 25事業所
- 事業内容 相談活動(2名1組、月1回2時間程度)  
平成18~30年度 ※累計契約施設数 295  
※累計相談件数 約30,000件  
研修事業(市民向け、専門職向け、学生向け、県外施設視察)  
研究事業(年間活動報告書発行)  
広報活動(広報誌発行、ホームページ、パンフレット、ポスター他)  
その他(J-P-Dネットワーク世話人)

# ○活動報告書(平成29年度)から見る、介護現場の現状

## 平成29年度 相談内容の項目別分類集計表

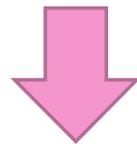


- ・ 身体拘束が前年比**2倍増**
- ・ 職員の対応については、「満足」が**減少**し、「**良くない対応**」は**1.5倍に増加**  
 →人権意識や尊厳の保持、認知症や認知症ケアについて、組織として真剣な教育への取組不足。また、人材不足や離職などによりサービスの質の向上が困難。

※介護相談員の活動のおかげで、事業所の実態が明らかになり、課題が見えてきた

## 介護相談員とは

- ・ **疑問や不満を改善する一助**となるため、介護保険施設を訪問して、直接利用者の声に耳を傾ける
- ・ 介護保険制度の中で利用者と事業者、利用者と保険者をつなぐ**橋渡しの役割**を担う
- ・ 介護サービスの質の向上と高齢者の権利擁護を図る



活動の結果、利用者や事業所側から活動に対するポジティブな意見が得られた。ただ、人手不足や脆弱な経営基盤による活動継続への不安もある。今後、研修事業の強化・契約事業所との関係再構築、行政との連携により、人材・介護サービスの質の向上を目指し、広域的な事業展開を目指す。