

介護サービス相談員派遣等事業

マニュアル



佐賀中部広域連合 給付課

目次

I 事業の概要	3
1 内容	3
2 目的	3
3 定義	3
4 介護サービス相談員について	3
5 対象となる事業所等	3
II 事業内容	4
1 受入協力事業所等について	4
2 実施方法	4
3 留意事項	4
4 フロー図	5
III Q&A	6
IV 様式	7

I 事業の概要

1 内容

介護サービスを提供する施設及び事業所等を介護サービス相談員が訪問し、利用者等の話を聞き、施設及び事業所や行政に橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を目指します。

2 目的

- ・ 相談に応じることにより、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、施設及び事業所における介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図る。
- ・ 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を目指す。

3 定義

- ・ 介護サービス相談員：都道府県主催による介護サービス相談員及び介護サービス相談員補研修を受講し、広域連合に登録された者
- ・ 事業所等：介護サービスを提供する施設及び事業所
- ・ 受入協力事業所等：介護サービス相談員の訪問を積極的に受け入れる施設及び事業所
- ・ 利用者：サービス提供を受ける高齢者

4 介護サービス相談員について

都道府県主催による介護サービス相談員及び介護サービス相談員補研修を受講し、佐賀中部広域連合（以下「広域連合」という。）に登録された者としてします。なお、登録を行った者に対し、介護サービス相談員証を広域連合より交付します。

- （1）介護サービス相談員（40時間以上の養成研修を修了したもの）
- （2）介護サービス相談員補（12時間以上の養成研修を修了したもの）

5 対象となる事業所等

- ・ 介護老人福祉施設
- ・ 介護老人保健施設
- ・ 介護医療院
- ・ 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）
- ・ 住宅型及び介護付き有料老人ホーム
- ・ サービス付き高齢者向け住宅

ただし、希望がある場合は上記以外のサービス事業所等も対象とする。

Ⅱ 事業内容

Ⅰ 受入協力事業所等について

本事業の利用を希望する事業所等は、広域連合に受入協力事業所等として登録が必要です。

(1) 登録について

- ① 広域連合に申請書(様式1「介護サービス相談員派遣等事業受入協力事業所等登録申請書」)を提出します。
- ② 広域連合にて申請書を受理した後、当該事業所等の登録を行い、当該事業所等に決定通知(様式2「介護サービス相談員派遣等事業受入協力事業所等登録通知書」)を送付します。
- ③ 受入協力事業所として、佐賀中部広域連合のホームページにて公表します。

(2) 取り消しについて

- ① 受入協力事業所等から当該登録の取り消しの申し出があった場合は、広域連合より取消通知書(様式4「介護サービス相談員派遣等事業受入協力事業所等登録取消通知書」)を送付します。

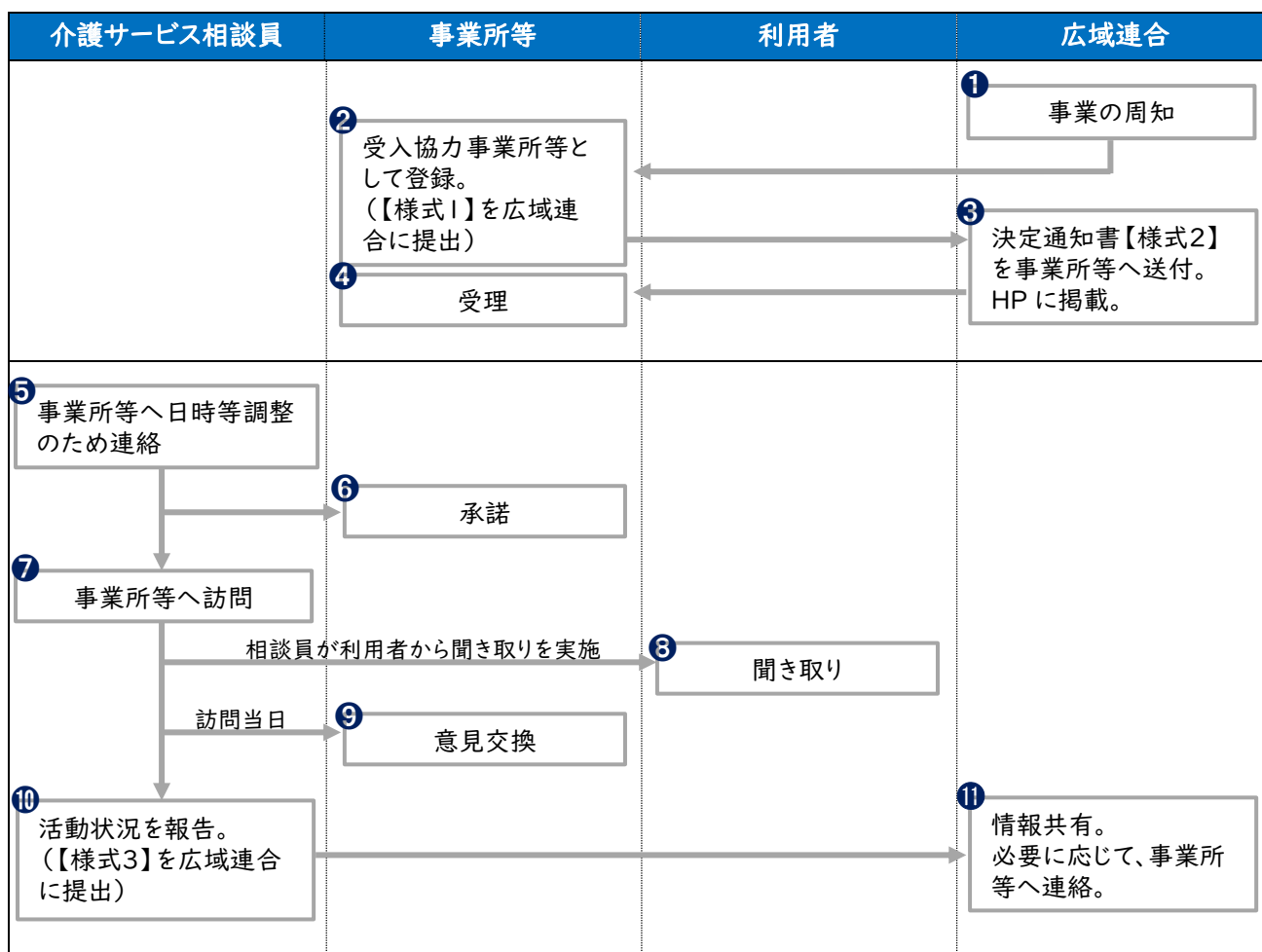
2 実施方法

- (1) 介護サービス相談員より、事業所等に連絡し、訪問日の日程調整を行います。受入協力事業所等を優先的にに行いますが、登録していない事業所等についても事業の目的達成のため、訪問の対象とします。
- (2) 介護サービス相談員は2人1組で訪問します。介護サービス相談員証を携帯し、関係者の求めがある場合は提示します。
- (3) 介護サービス相談員が利用者から話を聞きます。
- (4) 利用者からの聞き取りをもとに、介護サービス相談員と事業所等と意見交換を行います。(訪問同一日)
 - ・ 事業所等と共にサービスの向上を目指すものであり、事業所等の評価はいたしません。
 - ・ 同一事業所等には、年1～2回訪問します。2回目の訪問がある場合は、意見交換後に概ねの時期を決定します。
- (5) 介護サービス相談員は相談内容等をまとめ、広域連合に報告書(様式3)を提出し、情報共有を行います。必要に応じて、広域連合から施設等に報告を行います。

3 留意事項

- (1) 介護サービス相談員補の者の訪問時については、介護サービス相談員が同行します。
- (2) 介護サービス相談員は利用者のプライバシーの保護に十分配慮し、活動上知り得たことを外部に漏らしません。
- (3) 介護サービス相談員は利用者同士や家族間のトラブル等の仲裁や問題解決をする役割ではありません。利用者と事業所等の間の橋渡し役となり、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し改善の途を探るものとします。

4 フロー図



※ 同一事業所等に年度内に2回以降訪問する場合は、⑤～⑪を繰り返し実施する。

※ ⑨については、⑧の聞き取りをもとに実施する。また、継続して施設を訪問する場合は次回の訪問日程について調整しておく。

Ⅲ Q&A

Q1 介護サービス相談員に車いすを押してもらうことはできますか

→ 業務上、車椅子への移乗や食事の介助など「介護」にあたる行為は行うことができません。また、利用者同士のトラブルの仲裁や家族問題に関することへの介入も行うことはありません。

Q2 認知症の方や会話でのコミュニケーションが難しい方からの話も上手に聞くことができますか

→ 介護サービス相談員は、研修を通じて認知症に関する基本的な知識や対応、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、利用者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取組を支援することができます。

Q3 個人情報が流出するのでは…

→ 介護サービス相談員とその事務局（広域連合）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、医療機関等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、相談の開始にあたって介護サービス相談員の活動目的等とともに、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等に説明し、同意を得ることになります。

Q4 施設・事業所側のメリットはあるか

→ サービスを提供する施設にとって、介護サービス相談員を通して利用者の日常の声を聴くことは、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サービス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”とした施設が全国的に多く出ています。

Q5 現在特に困っていることなどの具体的な相談はありませんが、受入協力事業所として登録し、事業を利用することはできますか

→ 受入協力事業所の登録及び事業をご利用いただくことはできます。

たとえ相談を受けなくても、利用者との何気ない会話や場面の観察を通じた介護サービス相談員の気づきから得た問題や改善すべき点等を、必要に応じて事業所等へ橋渡しをするのも介護サービス相談員の役割です。

Q6 受入協力事業所と登録した場合、毎年更新の手続きが必要か

→ 必要ありません。

登録いただいた後は、当該事業所より取り消しの申し出がない限り自動的に更新されます。

IV 様式

・様式 I

令和 年 月 日

介護サービス相談員派遣等事業受入協力事業所等登録申請書

佐賀中部広域連合長 様

申請者

所在地

法人名称

代表者

介護サービス相談員派遣等事業における受入協力事業所として登録を申請します。

受入 協力 事業 所等	施設・事業所名		
	所在地	〒	
	連絡先	電話番号	
		FAX 番号	
		メール アドレス	
	担当者		

備考

- 1 受理後、決定通知書を受入事業所等に送付します。また、受入協力事業所として佐賀中部広域連合のホームページにて公表します。
- 2 介護サービス相談員より、訪問日等調整のため上記担当者欄に記載いただいた担当者に連絡します。
- 3 当該登録の取り消しの申し出があった場合は、登録取消通知書により通知します。

佐中広給第 号
令和 年 月 日

様

佐賀中部広域連合長 坂井 英隆
(公印省略)

介護サービス相談員派遣等事業受入協力事業所等登録通知書

令和 年 月 日付けで申請のあった佐賀中部広域連合における介護サービス相談員派遣等事業の受入協力事業所等の登録に係る申請については、下記のとおり登録しましたので通知します。

記

申 請 者	法人名称	
	所在地	
受入協力事業所	名 称	
	所在地	

佐賀中部広域連合介護サービス相談員派遣等事業
活動状況報告

1. 報告者

介護サービス相談員 氏 名	
------------------	--

2. 活動日時及び活動場所

活 動 日			
活動場所	名 称		
	所在地		
	担当者		

3. 活動内容

利用者氏名		
聞き取り内容	☐ 要望 ☐ 不満・苦情 ☐ 虐待関係 ☐ その他	
	☐ 傾聴 ☐ 後日回答 ☐ 事業所等と協議 ☐ 広域連合と協議	
同意の有無		事業所等への情報提供に関する同意 ☐ 有 ☐ 無

4. その他（環境面や気づいたことなど）

--

佐中広給第 号
令和5年 月 日

様

佐賀中部広域連合長 坂井 英隆
(公印省略)

介護サービス相談員派遣等事業受入協力事業所等登録取消通知書

佐賀中部広域連合介護サービス相談員派遣等事業の受入協力事業所等の登録
について、下記のとおり取り消したことを通知します。

記

事業所名	
所在地	

▶ 表面

介護サービス相談員証	
氏名	(顔写真)
佐賀中部広域連合 連合長 ○○ ○○	
令和 年 月 日交付	

▶ 裏面

- 1 本証は、介護サービス相談員として活動する場合には、必ず携行しなければならない。
- 2 本証は、関係者の求めがある場合はこれを提示しなければならない。
- 3 本証は他人に貸与、又は譲渡してはならない。
- 4 介護サービス相談員としては身分を失ったときは、必ず返却しなければならない。

【問合せ先】

佐賀中部広域連合 給付課 指導係

〒840-0826

佐賀市白山二丁目1番12号佐賀商エビル5階

電話:0952-40-1131

FAX:0952-40-1165

Email:kaigo.shido@chubu.saga.saga.jp

令和6年6月18日作成