

甲府市介護サービス相談員派遣事業について

1 趣旨

介護サービス相談員が、介護サービス施設や事業所、住宅型有料老人ホームを訪問し、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等と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及び利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とします。

※令和3年度からの主な改正点

- ・住宅型有料老人ホーム及び広域特定施設への派遣（令和3年10月から派遣予定）
- ・「介護相談員」⇒「介護サービス相談員」への名称変更
介護保険を提供する施設・事業所だけでなく、介護保険外の様々なサービスを提供する施設等まで広く対象を拡大するため。

2 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）として実施します。

〔介護サービス提供事業者等〕

- ・介護サービス相談員と協力し意見交換を通じて、サービスの質の更なる向上及び利用者の自立した日常生活の実現を目指します。

〔介護サービス相談員〕

- ・利用者と介護サービス提供事業者が、問題を解決するよう橋渡し役を務めます。

〔市〕

- ・介護サービス相談員を派遣し、保険者として介護サービスの充実及び自立した日常生活の実現に寄与するよう図ります。

3 甲府市での取組状況

平成27年度から地域密着型サービスの居住系の施設（地域密着型介護老人福祉施設、地域密着型特定施設、認知症対応型共同生活介護）に、介護相談員1名を派遣し実施しています。また、令和元年度からは、介護老人福祉施設への訪問も実施しています。さらに、令和3年度からは広域特定施設及び住宅型有料老人ホームへの訪問を実施します。

令和2年度の年間実績は、訪問事業所数58事業所、訪問延べ回数115回、相談件数227件でした。

訪問にあたっては、事前に訪問日程表を送付する予定ですので、ご理解とご協力をお願いいたします。

甲府市介護サービス相談員派遣事業実施要綱

平成27年4月1日

福第4号

(目的)

第1 この要綱は、介護保険法（平成9年法律第123号。以下「法」という。）第8条11項に規定する特定施設、同条第20項に規定する認知症対応型共同生活介護又は、法第8条の2第15項に規定する介護予防認知症対応型共同生活介護を受ける者が共同生活を営むべき住居、法第8条第21項に規定する地域密着型特定施設入居者生活介護を受ける者が生活を営むべき住居、同条第22項に規定する地域密着型介護老人福祉施設、同条第27項に規定する介護老人福祉施設、及び老人福祉法第29条に規定する有料老人ホーム（以下これらを「事業所等」という。）に入所し、又は入居する者（以下「利用者」という。）のサービス利用に係る疑問、不満、不安等を解消し、苦情に至る事態を未然に防止するとともに、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に寄与するため、介護サービス相談員派遣事業を実施することに関する必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2 この要綱において「介護サービス相談員派遣事業」とは、次に掲げる活動を行う者（以下「介護サービス相談員」という。）を事業所等に派遣する事業をいう。

- (1) 利用者の相談等への対応
- (2) 事業所等における行事への参加
- (3) 事業所等におけるサービスの現状把握
- (4) 事業所等におけるサービスの提供等に関し、事業所等の管理者、職員等に対する利用者の求めに応じた提案等及び気付いた事項の伝達
- (5) 前各号に掲げるもののほか利用者の立場に立ったサービス改善のために必要な活動

(介護サービス相談員の委嘱)

第3 介護サービス相談員は、一定の水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有しており、以下の(1)又は(2)の者として市長が委嘱した者とする。

- (1) 介護サービス相談員研修を修了し、活動実績の少ない介護サービス相談員を指導・管理するとともに、事業所等を訪ね、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
- (2) 介護サービス相談員補研修を修了し、事業所等を訪ね、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

2 令和2年5月31日時点での研修修了者は、第1項第1号の者とみなす。

3 介護サービス相談員研修及び介護サービス相談員補研修は、県が実施する研

修またはボランティアの養成に取り組む公益団体が実施する研修とする。なお、本市が自ら実施し、又は適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。

- 4 別記標準的な研修カリキュラムを参照の上、介護サービス相談員研修は40時間以上、介護サービス相談員補研修は12時間以上を目安とする。
- 5 介護サービス相談員研修または介護サービス相談員補研修を修了した者に対し、研修の実施主体の長若しくは事業の委託を受けた団体が修了を証明する文書を交付する。
- 6 介護サービス相談員補研修を修了した者が、介護サービス相談員の登録後、事業を実施する市が相当と認める期間（2）の活動を行った場合は、本市の判断により（1）の者とみなすことができる。
- 7 介護サービス相談員登録後、一定の期間を経過した者についても、介護サービス相談員の質の確保の観点から、定期的に県又はボランティアの養成に取り組む公益団体において更新研修を実施するものとする。なお、本市が自ら実施し、または適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。また、更新研修の名称は、県またはボランティアの養成に取り組む公益団体等において、独自に定めて差し支えない。

（介護サービス相談員証）

第4 介護サービス相談員は、その活動を行う場合には、甲府市介護サービス相談員証（第1号様式）を携行し、関係人から求められたときは、これを提示しなければならない。

- 2 介護サービス相談員は、介護サービス相談員証を紛失し、又は破損したときは、速やかに甲府市介護サービス相談員証紛失等届出書（第2号様式）により市長に届け出なければならない。
- 3 介護サービス相談員は、介護サービス相談員証を他人に貸与し、譲渡し、又は改ざんしてはならない。
- 4 介護サービス相談員は、第7条の規定により解職されたとき、又は紛失した介護サービス相談員証を発見したときは、遅延なく介護サービス相談員証を市長に返還しなければならない。

（介護サービス相談員の派遣等）

第5 市長は、第1条に規定する事業所等に対し、介護サービス相談員を派遣するものとする。

- 2 介護サービス相談員の具体的な派遣の日程、方法等は、当該派遣を受ける事業所等の管理者等との協議により定めるものとする。

（介護サービス相談員の責務）

第6 介護サービス相談員は、利用者と事業所等の管理者、職員等との間の橋渡し役として、利用者のサービス利用に係る疑問、不満、不安等に対応し、常にサービスの改善のみちを探るよう努めなければならない。

- 2 介護サービス相談員は、第2条各号に規定する活動の実施にあたり、事業所等の正常な運営に支障が出ることがないように十分配慮しなければならない。

3 介護サービス相談員は、利用者の個人情報の保護に十分配慮するとともに、正当な理由なく、介護サービス相談員派遣事業において知り得た秘密を他に漏らしはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

(介護サービス相談員の解職)

第7 市長は、介護サービス相談員から辞任の申出があったとき、介護サービス相談員が前条の規定に違反したとき、その他介護サービス相談員として、不適當であると認めるときは、雇用期間満了前でも当該介護サービス相談員を解職することができる。

(活動報告)

第8 介護サービス相談員は、各月の活動状況について、翌月中に市長に報告しなければならない。ただし、緊急に対応すべき事項又は重要な事項については、速やかに市長に報告しなければならない。

(介護サービス相談員の活動状況等に関する情報の公表等)

第9 市長は、派遣した介護サービス相談員の活動状況を取りまとめ、随時、住民等に対して情報提供を行う。

(その他)

第10 本事業の実施に当たっては、介護保険法に基づく保険サービスの対象外である住宅型有料老人ホームを利用する高齢者の生活の質が守られるよう、介護サービス相談員の受入を促進するなど、効果的な事業実施に努めること。

(委任)

第11 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

第 1 号様式（第 4 条関係）

（表）

第 号	甲府市介護サービス相談員証
写 真	介護サービス 相 談 員 氏 名 _____
年 月 日	上記の者は、甲府市介護サービス相談員であることを証明する。
	甲 府 市 長 ⑩

（裏）

[注意事項]
1. 本証は、介護サービス相談員の活動の際には、必ず携行し、関係人から求められたときは、いつでもこれを提示してください。
2. 本証を紛失したときは、直ちにその旨を届け出てください。
3. 本証は、他人に貸与し、譲渡し、又は改ざんしてはいけません。
4. 本証が不要になったときは、直ちに返却してください。

縦 55 mm

横 90 mm

第2号様式（第4条関係）

甲府市介護サービス相談員証紛失等届出書

年 月 日

（あて先）甲府市長

届出者 住所
氏名
電話番号 ⑩

甲府市介護サービス相談員証を（紛失・破損）したので届け出ます。

相談員証番号	
届出の区分	1 紛失 2 破損 3 その他 ※具体的な状況を記載してください。

（注）

- 1 届出者氏名欄は、届出者が署名し、又は記名押印してください。
- 2 破損したときは、当該介護サービス相談員証を添付してください。

(別記) 介護サービス相談員研修・介護サービス相談員補研修における標準的な研修カリキュラム

内容	時間数	
	介護サービス相談員研修	介護サービス相談員補研修
研修目的と要件	0.5 時間	0.5 時間
介護サービス相談員の意義と役割 ・ 介護サービス相談員派遣等事業の目的 ・ 介護保険と介護サービス相談員	2 時間	1 時間
介護保険制度 ・ 介護保険の思想とシステム ・ 介護保険制度の機能と介護サービス相談員活動 ・ 介護保険制度の理解	4 時間	2 時間
施設サービス・居宅サービスの理解 ・ 介護保険 3 施設、老人福祉施設の種類と性格 ・ 施設の居住環境とケアの質 ・ 個室・ユニットケアの理解 ・ 訪問介護等の居宅サービスの内容 ・ 自立支援のためのケアプランの理解	3.5 時間	2 時間
利用者の権利擁護と身体拘束廃止、虐待防止への対応 ・ 権利擁護の理解 ・ 成年後見制度の理解 ・ 身体拘束の対象となる行為 ・ 身体拘束廃止の取組 ・ 高齢者虐待防止法の定義と理解	4.5 時間	3 時間
高齢者の理解、認知症の正しい理解 ・ 高齢者の身体的・精神的特性 ・ 高齢になると現れる変化 ・ 認知症の基礎知識 ・ 認知症の人との向き合い方	3 時間	1.5 時間
コミュニケーション技法と実技演習	2 時間	—
介護サービス相談員活動の実際 ・ 相談活動における記録と報告のあり方 ・ 相談記録票、活動報告書の作成（グループワーク） ・ 活動報告の伝え方とポイント（ロールプレイ演習）	6 時間	2 時間
介護保険サービスを提供する施設等への訪問実習（2ヶ所以上）	7 時間	—

地域ケア体制のヒアリング ・市町村の介護保険事業計画のヒアリング ・介護保険と介護サービス相談員	2 時間	—
訪問実習の活動発表と検討、相談活動におけるポイント	5 時間	—
合計	40 時間	12 時間