

令和7年度 集団指導

「介護相談員について」



長崎市

高齢者すこやか支援課

お伝えしたい内容

1 介護相談員について

2 介護相談員訪問の流れ

3 皆様をお願いしたいこと

お伝えしたい内容

1 介護相談員について

2 介護相談員訪問の流れ

3 皆様をお願いしたいこと

長崎市では「**介護相談員派遣事業**」を実施しています。

介護相談員派遣事業とは



介護相談員を介護保険事業所へ派遣し、利用者から介護サービスに関する不安や不満等を聴き、利用者と事業者との橋渡しを行うことにより、問題の解決や介護サービスの質の向上を目的とした事業です。

介護相談員派遣事業の

介護保険制度における位置づけ

- 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
- 介護保険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】

介護相談員は

介護保険事業所を訪問し、施設の利用者等が日ごろ抱いている疑問、職員に直接言いにくいことなどを聴きます。

- 単なる行き違いや情報不足によるものなのか・・・
- 個人の好き嫌いによる要望なのか・・・
- 介護の質に関わるものか・・・



等を事実確認を経てみきわめます。

相談員自らが気付いたことなどを事業所に伝えたり、サービスの質の改善につながる提案をしたり、意見交換を行うことによって、問題解決に向けた橋渡し（手助け）をします。

介護相談員の選任

高齢者福祉の増進に対する熱意と理解を有し、奉仕的に活動ができ、あわせて介護の現場に精通している者のうちから市長が委嘱する

(地方公務員法第3条第3項第3号に規定する非常勤の嘱託員)

長崎市では、より専門的な立場から助言やサービス向上のための提案・意見具申等が行えるよう、社会福祉士等の有資格者を介護相談員として派遣しています。



介護サービス相談員イメージキャラクター
「クーちゃん」
©介護サービス相談・地域づくり連絡会

相談を受けなくても、利用者との何気ない会話の中や、施設の雰囲気等から、問題や改善点などを発見したら、必要に応じて事業所に伝えることも介護相談員としての役目です。

お伝えしたい内容

1 介護相談員について

2 介護相談員訪問の流れ 

3 皆様をお願いしたいこと

①市→事業所へ案内

介護相談員派遣依頼について市から事業所へ案内



②事前準備

介護相談員が直接施設担当者へ連絡を行い
訪問日程等調整



③訪問当日

施設内での注意事項や連絡事項の確認

④利用者から話を聞く



⑤施設担当者との意見交換

利用者からの話をもとに担当者へ確認及び相談員から気づきを報告・提案



⑥活動内容まとめ

介護相談員は活動内容をまとめ、「介護相談員活動報告書」にて市へ報告

お伝えしたい内容

1 介護相談員について

2 介護相談員訪問の流れ 

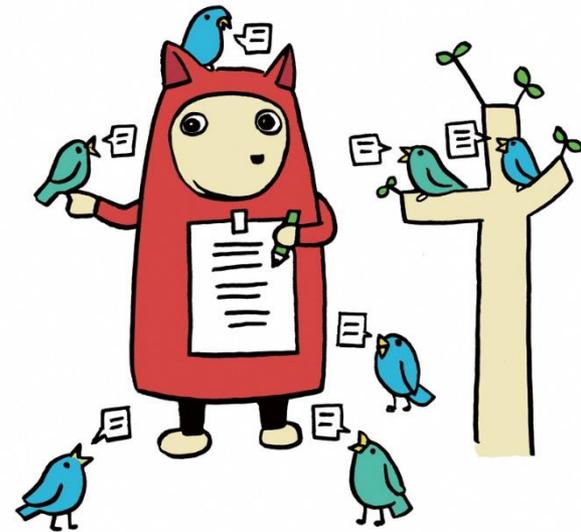
3 皆様をお願いしたいこと

介護相談員派遣事業についてご理解の上、
長崎市から介護相談員訪問の案内があっ
た際には、
ぜひお受けください！！

◇ **介護相談員受入先事業者一覧を市のHPへ掲載します**

◇ **介護相談員が訪問した証として**

「介護相談員受入事業所」のステッカーを配布予定です



介護サービス相談員イメージキャラクター
「クーちゃん」
©介護サービス相談・地域づくり連絡会