

10. 介護相談員派遣等事業について

本事業は、実施主体である市町村が、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（以下「介護相談員」という。）の登録を行い、申出のあったサービス事業所等に派遣することなどにより、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的としている。

介護保険サービスに関する苦情等は、市町村又は都道府県国民健康保険団体連合会が受け付け、必要に応じ調査・指導を行うなど事後的な対応が中心であるが、本事業は、苦情に至る事態を未然に防止することを目指しているところであり、都道府県においては、こうした本事業の趣旨を十分にご理解のうえ、管内市町村に対し事業の周知をお願いしたい。

なお、平成24年度から、居宅サービス等についても、施設サービス、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護等と同様に、介護相談員を派遣する事業等に関する努力義務規定を設けることとしている。

また、介護相談員の養成については、前述のとおり、平成21年度の行政刷新会議の事業仕分けにおいて「地方に移管」との評価結果が出されたところであるが、その重要性に鑑み、引き続き事業を継続されるとともに、管内市町村に対しては、介護相談員養成研修等事業への積極的な参加のほか、必要に応じて市町村自ら養成研修を実施するよう周知願いたい。