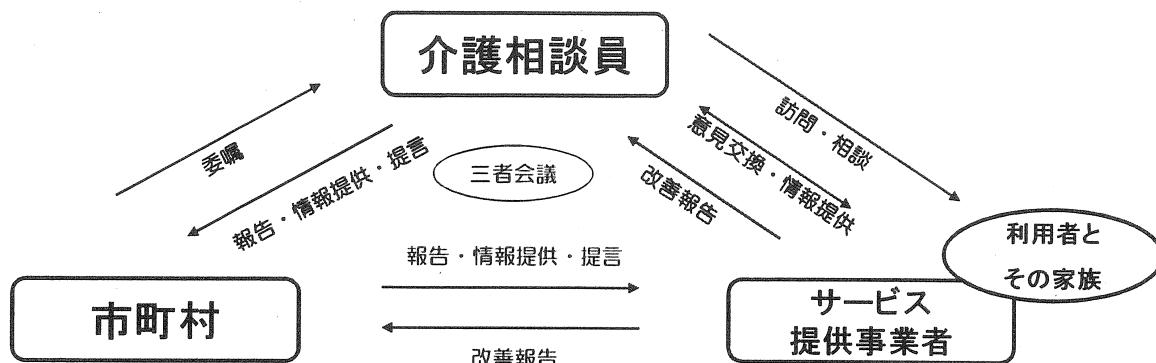


7 介護相談員派遣等事業について

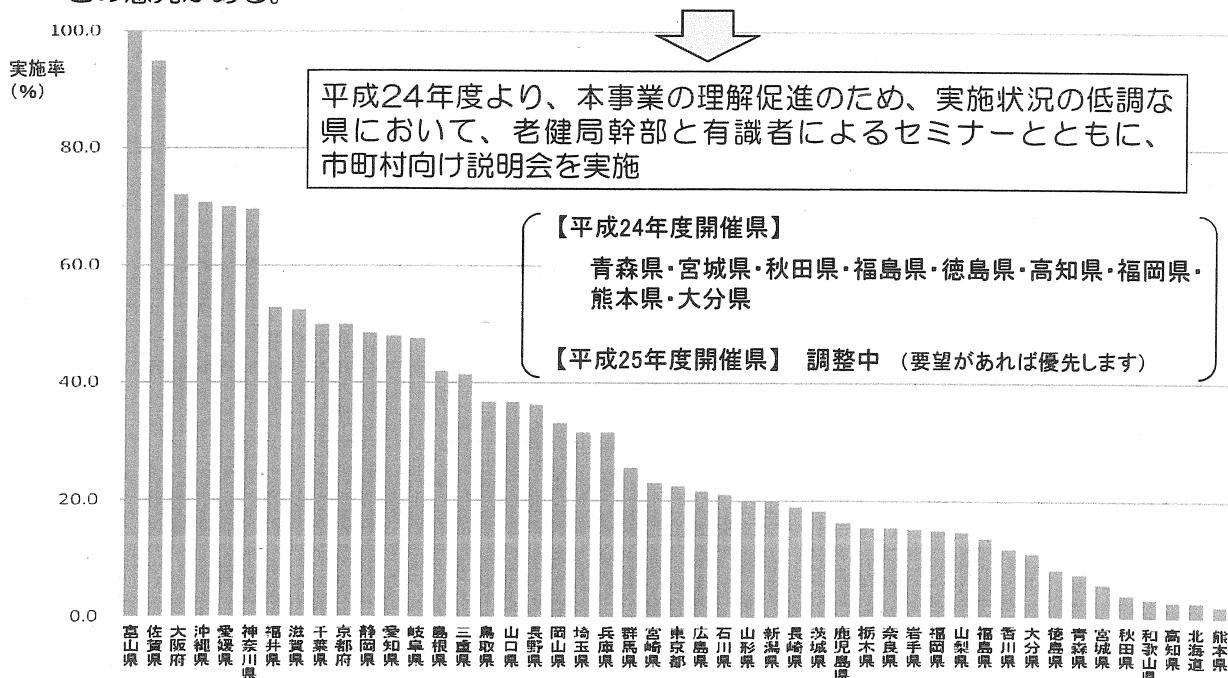
介護相談員派遣等事業について

- 地域で活躍している高齢者や民生委員等が、介護サービス利用者のための相談などに応じるボランティア（介護相談員）として、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者と意見交換等を行う事業であり、地域支援事業の任意事業に「介護サービスの質の向上に資する事業」として位置付けられている。
 - ・介護相談員数 4,415人（現在活動している人数（H24.3現在））
 - ・実施市町村数 483か所（実施率 27.7%（同））
- 平成24年度から、施設系に加え居宅系サービスの運営基準においても、事業者に対し、介護相談員との連携が努力義務化された。
- 介護相談員派遣等事業のしくみ



介護相談員派遣等事業の都道府県別実施状況

- 各都道府県別の市町村の状況では、実施率が100%の県から10%に満たない県があり、実施状況にバラツキがある。
- 事業実施市町村からは、介護サービスの質の向上や利用者の権利擁護に効果が出ているとの意見がある。



平成24年3月現在

出典: 介護相談員派遣等事業に関する普及啓発についての調査研究事業報告書

介護相談員派遣等事業の実施に関するアンケート結果

- 介護相談員派遣等事業市町村説明会の開催にあたり、全国の市町村に対し、都道府県を通じて実施状況等に関するアンケートを実施。

- ・回答数 842市町村

茨城県、群馬県、千葉県、山梨県、静岡県、滋賀県、奈良県、宮崎県内の市町村からは回答なし。

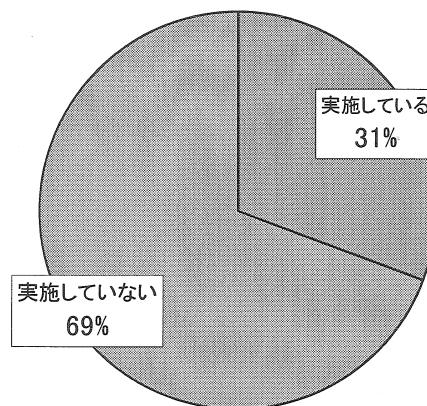
- ・回収率 48.3%

- 結果（回答のあった842市町村の状況）

①介護相談員派遣等事業の実施状況

【全国】

- ・実施している 258市町村
- ・実施していない 584市町村



【都道府県別】

	い実 る施 し て	い実 な施 いし て
全国	30.6	69.4
北海道	4.4	95.6
青森県	15.0	85.0
岩手県	21.4	78.6
宮城県	8.3	91.7
秋田県	6.7	93.3
山形県	19.2	80.8
福島県	26.7	73.3
栃木県	22.2	77.8
埼玉県	38.5	61.5
東京都	24.4	75.6
神奈川県	64.0	36.0
新潟県	22.2	77.8
富山県	100.0	0.0
石川県	36.4	63.6
福井県	70.0	30.0
長野県	40.9	59.1
岐阜県	50.0	50.0
愛知県	55.0	45.0
三重県	36.8	63.2

	い実 る施 し て	い実 な施 いし て	(単位: %)
京都府	90.0	10.0	
大阪府	75.8	24.2	
兵庫県	34.4	65.6	
和歌山県	3.4	96.6	
鳥取県	62.5	37.5	
島根県	50.0	50.0	
岡山県	34.8	65.2	
広島県	27.8	72.2	
山口県	41.2	58.8	
徳島県	8.7	91.3	
香川県	18.2	81.8	
愛媛県	75.0	25.0	
高知県	6.7	93.3	
福岡県	16.7	83.3	
佐賀県	80.0	20.0	
長崎県	44.4	55.6	
熊本県	3.3	96.7	
大分県	25.0	75.0	
鹿児島県	18.8	81.3	
沖縄県	20.0	80.0	

②介護サービスの質、実態の把握について

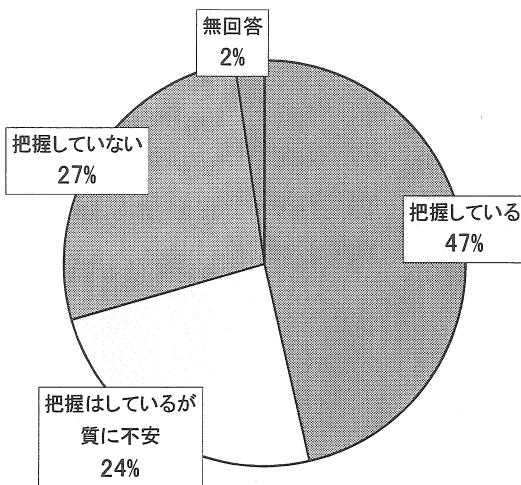
【介護相談員派遣等事業を実施していない 584市町村の回答】

・把握している 271市町村

・把握しているが
質に不安 141市町村

・把握していない 158市町村

・無回答 14市町村



【都道府県別・介護相談員派遣等事業を実施していない 584市町村の回答・複数回答】

(単位:%)

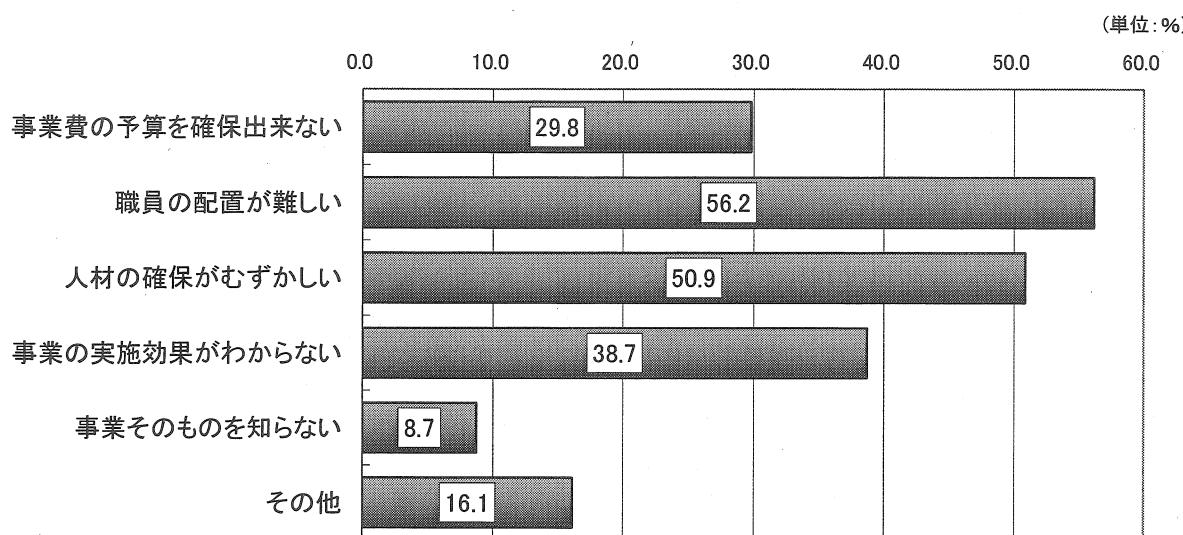
	把握していない	が把握する	把握している	無回答
北海道	32.3	29.2	38.5	0.0
青森県	47.1	23.5	23.5	5.9
岩手県	45.5	18.2	27.3	9.1
宮城県	63.6	18.2	18.2	0.0
秋田県	71.4	7.1	21.4	0.0
山形県	52.4	23.8	23.8	0.0
福島県	31.8	36.4	31.8	0.0
栃木県	64.3	21.4	14.3	0.0
埼玉県	54.2	20.8	20.8	4.2
東京都	35.5	22.6	38.7	3.2
神奈川県	55.6	22.2	11.1	11.1
新潟県	14.3	35.7	50.0	0.0
富山県	-	-	-	-
石川県	28.6	42.9	28.6	0.0
福井県	66.7	0.0	33.3	0.0
長野県	23.1	38.5	38.5	0.0
岐阜県	18.2	36.4	36.4	9.1
愛知県	72.2	11.1	16.7	0.0
三重県	75.0	16.7	8.3	0.0
京都府	0.0	0.0	100.0	0.0

	把握していない	が把握する	把握している	無回答
大阪府	37.5	25.0	25.0	12.5
兵庫県	38.1	19.0	42.9	0.0
和歌山県	50.0	21.4	28.6	0.0
鳥取県	66.7	33.3	0.0	0.0
島根県	33.3	33.3	33.3	0.0
岡山県	40.0	46.7	13.3	0.0
広島県	30.8	23.1	38.5	7.7
山口県	40.0	20.0	40.0	0.0
徳島県	52.4	14.3	28.6	4.8
香川県	33.3	44.4	22.2	0.0
愛媛県	25.0	50.0	25.0	0.0
高知県	71.4	7.1	21.4	0.0
福岡県	57.1	14.3	22.9	5.7
佐賀県	0.0	0.0	0.0	100.0
長崎県	60.0	40.0	0.0	0.0
熊本県	58.6	27.6	6.9	6.9
大分県	50.0	16.7	33.3	0.0
鹿児島県	42.3	26.9	30.8	0.0
沖縄県	75.0	25.0	0.0	0.0

③介護相談員派遣等事業を実施しない理由について

【介護相談員派遣等事業を実施していない 584市町村の回答・複数回答】

・事業費の予算を確保出来ない	174市町村	・職員の配置が難しい	328市町村
・人材の確保が難しい	297市町村	・事業の実施効果がわからない	226市町村
・事業そのものを知らない	51市町村	・その他	94市町村





※本資料は、平成24年11月から平成25年2月の間に開催した
「介護相談員派遣等事業市町村説明会」の資料を編集したものである。

介護相談員派遣等事業について

平成25年3月
厚生労働省 老健局 高齢者支援課

保険者としての市町村の役割

介護保険の保険者として、提供する介護サービスの質に関して、
市町村に求められるもの（役割）は何か

○提供している介護サービスの質について、どのように把握しているか。

- ・徴収している保険料に見合う質かどうか（→住民への説明責任）
- ・これまで提供していたサービス内容を見直す「きっかけ」（→質の改善、向上）

○施設入所者など、介護サービス利用者の満足度はどうか。

- ・改善してもらいたいが「言い出しづらい」何かがある（→顧客満足度の向上）
- ・気軽に相談できる人がいる（→利用者にとっては安心感）

○身体拘束などの行為をどのように防いでいるか。

- ・監査などすべてが防げるか（→事後対応から事前対応）
- ・恒常に外部の目がある（→開かれた施設）



介護相談員派遣等事業を実施することにより、
介護相談員が市町村の役割を補完

介護相談員との連携（努力義務）

平成24年度制度改正では、居宅サービスについても、施設サービスと同様に、サービス提供事業者側に介護相談員との連携に関する努力義務が新たに規定された

○指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（H11省令37）

（地域との連携）

第三十六条の二 指定訪問介護事業者は、その事業の運営に当たっては、提供した指定訪問介護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。

○指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等に関する基準について（H11.9.17老企25）

（24）地域との連携

居宅基準第三十六条の二は、居宅基準第三条第二項の趣旨に基づき、介護相談員を派遣する事業を積極的に受け入れる等、市町村との密接な連携に努めることを規定したものである。

なお、「市町村が実施する事業」には、介護相談員派遣事業のほか、広く市町村が老人クラブ、婦人会その他の非営利団体や住民の協力を得て行う事業が含まれるものである。

※ 上記のほか、「指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」（H18省令35）、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（H18省令34）、「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」（H18省令36）においても同様に規定している。

2

介護相談員派遣等事業の位置付け

○地域支援事業の実施について（H18.6.9 老発0609001）

3 任意事業

ウ その他の事業

②介護サービスの質の向上に資する事業

地域で活躍している高齢者や民生委員等が、介護サービス利用者のための相談などに応じるボランティア（介護相談員）として、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、サービス担当者と意見交換等（介護相談員派遣等事業）を行う。

○介護相談員派遣等事業の実施について（H18.5.24 老計発0524001）

- ・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



利用者の疑問や不満、不安の解消
事業所の介護サービスの質の向上

事後的な対応ではなく、苦情に至る事態を未然に防止、不満等の改善の途を探る
(問題提起・提案解決型の事業)

※平成12～17年度は「介護サービス適正実施指導事業の実施について」（H12.5.1 老発第473）で規定

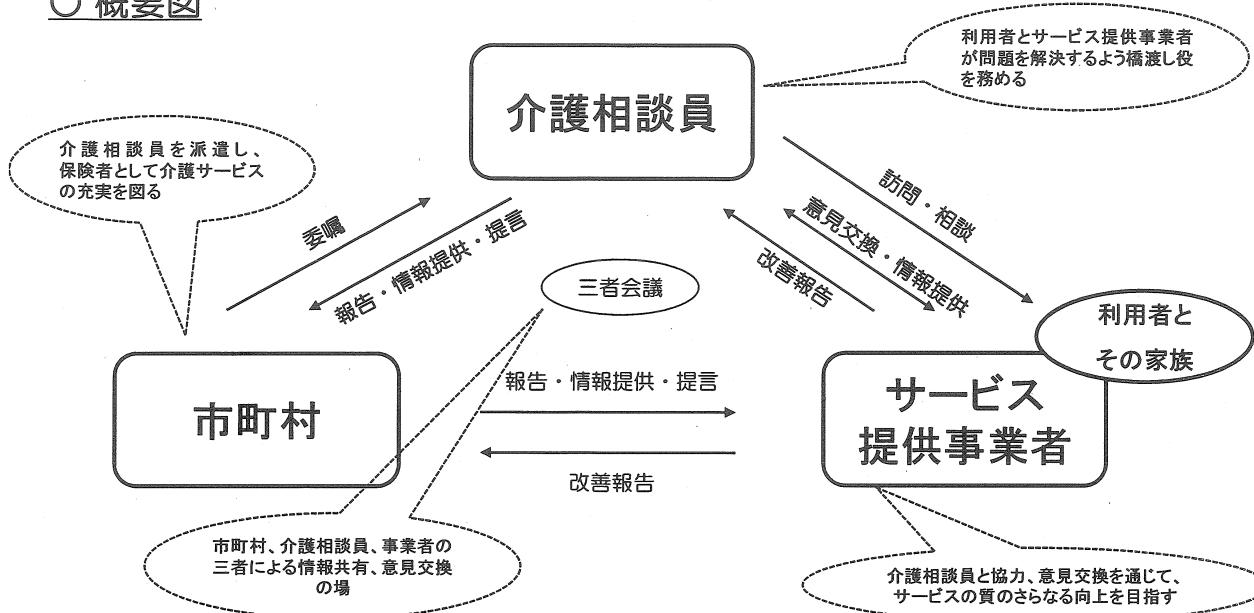
3

介護相談員派遣等事業の概要

○ 介護相談員数 4,415人（現在活動している人数（H24.3現在））

○ 実施市町村数 483か所（実施率 27.7%（同））

○ 概要図



4

介護相談員派遣等事業の内容①

介護相談員の登録

①一定水準以上の研修を受けた者

都道府県研修
公益団体研修
市町村が自ら実施（又は委託）も可

介護相談員養成研修 40時間

【23年度】研修体制（介護相談員活動調査報告書より（以下同じ））

- ・都道府県が実施（委託） 83.0%
- ・市町村が実施（直轄） 14.3%

②介護相談員としてふさわしい人格と熱意を有する者（必ずしも高度な専門性や資格は必要としない）

利用者の視点や目線を大切にして、利用者の代弁ができる
高齢者保健福祉に対する情熱と理解がある
地域住民の信頼を得ている
人脈、ネットワークづくりに意欲的である
市民の手で豊かな地域社会をつくりたいと思っている

【23年度】介護相談員になる以前の所属

- | | |
|---------------|---------------|
| ・民生委員 23.2% | ・福祉関連職員 12.1% |
| ・ボランティア 11.1% | ・公務員 8.3% |

5

介護相談員派遣等事業の内容②

介護相談員の選定

①介護相談員の派遣を希望する事業所を把握

サービス提供事業者に対し、介護相談員と事業者は敵味方の関係ではなく、双方が良質な介護サービスを目指すという目的を十分に説明し、理解を得る

平成24年度制度改正では、居宅サービスについても、施設サービスと同様に、サービス提供事業者側に介護相談員との連携に関する努力義務が新たに規定された

【23年度】介護相談員派遣等事業の受け入れ事業所

・特養	95.5%	・老健	83.8%	・グループホーム	78.3%
・通所介護	57.8%	・通所リハ	40.8%	・ショートステイ	37.9%

②担当となる介護相談員を選定

派遣希望のあった各事業所について、それぞれ担当となる介護相談員を選定（一事業所に複数が望ましい）

【23年度】1事業所あたりの介護相談員派遣人数

・1名	14.8%	・2名	66.8%	・3名以上	2.4%
・派遣先により異なる	14.3%				

6

介護相談員派遣等事業の内容③

介護相談員の活動

①担当する事業所を定期又は隨時に訪問。頻度は概ね1～2週間に1回程度を目安

【23年度】現在訪問している派遣先

・1か所	12.6%	・2か所	24.3%	・3か所	17.7%
・4か所	10.3%	・5か所	6.2%	・6か所	27.9%

②活動の主な内容

サービス利用者の立場に立ち、苦情や不満の解消を図るために、利用者と事業者間の橋渡し。

利用者は、事業者への遠慮、多忙な職員への気遣いなどから、日常的な不満や疑問を伝えづらい場合もある。

- ・利用者の話を聞き、相談に応じる
- ・施設等の行事に参加する
- ・サービスの現状把握に努める
- ・事業所管理者や従業者と意見交換を行う
- ・利用者に自分の連絡先を周知する など

7

介護相談員派遣等事業の事業効果①

市町村からみた効果

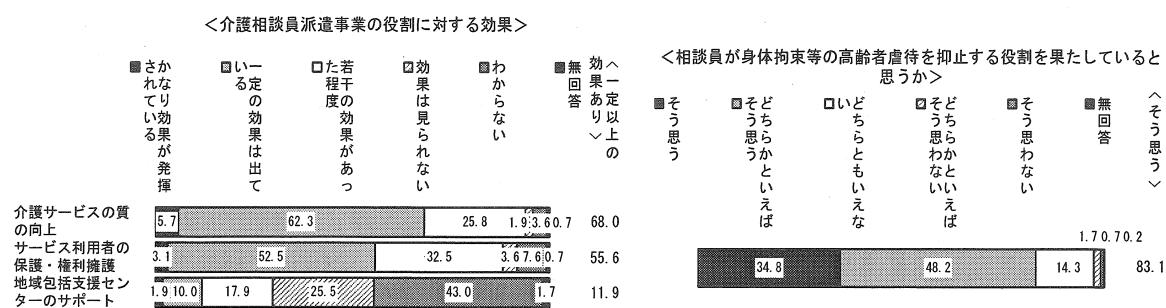
①事業費とその費用対効果

市町村の事業費用は、平成23年度予算総額で50万円未満～500万円以上に分布。平均値で2,156千円、中央値では1,468千円。費用対効果については、ほぼ6割の市町村が投じた費用分の効果がでているとしている。

事業評価では、「介護サービスの質の向上」については、市町村の約7割が、また「利用者の権利擁護」も約6割の市町村が、それぞれ「効果がある」としている。

②身体拘束・高齢者虐待に対する抑止効果

介護相談員の訪問が身体拘束・高齢者虐待を抑止する効果について、事業を実施する市町村の約8割が認めている。



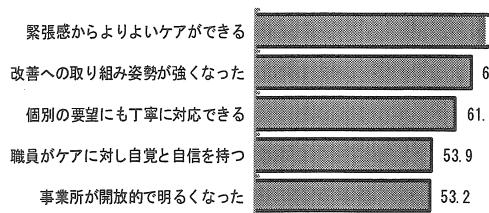
介護相談員派遣等事業の事業効果②

事業者からみた効果

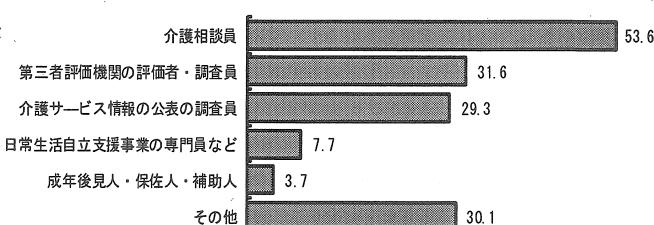
サービス事業者は、派遣受け入れの大大きな効果として、「職員の意識改革」、「介護相談員の問題提起によるサービス改善、質の向上」等を挙げている。調査の自由記載で最も多い「利用者の孤独感の解消」など、介護相談員の訪問が高齢者の精神的なサポートにも重要な役割を果たしている。

また、「利用者の生活の質の向上、職員のケアの向上において役立つ助言をする人」の最多は「介護相談員」であり、半数を超える。

事業所の派遣受け入れ効果（上位5項目）



利用者の生活の質や職員のケアの向上で役立つ助言・提案者（複数選択）



介護相談員派遣等事業の実施に向けて

【最近、介護相談員派遣等事業を開始した自治体からの聞き取り】

1. 自治体等の状況

	静岡県 掛川市	神奈川県 伊勢原市	神奈川県 綾瀬市	島根県 益田市	神奈川県 南足柄市	A県A町
① 総人口	12万人	10万人	8万人	5万人	4万人	2万人
② うち第1号被保険者 (人)	26,828	19,824	18,718	15,515	11,216	3,852
③ 高齢化率	22.2%	19.7%	22.0%	30.9%	25.9%	19.5%
④ 要介護認定(支援)者数 (人)	4,299	3,289	2,070	3,338	1,530	640
⑤ 介護保険料 (円)	5,050	4,978	3,768	5,150	3,948	5,100
⑥ 予算額(H24当初)	一般会計 (億円)	428.3	280.6	267.7	239.7	132.0
	介護特会 (億円)	80.5	51.5	35.7	51.5	24.8
						11.3
⑦ 介護相談員派遣等事業開始年度	H24	H23	H23	H22	H23	H22
⑧ 事業開始年度における介護相談員数 (人)	一	2	1	4	4	4
⑨ 活動中介護相談員数 (人)	2	2	2	4	4	5
⑩ 派遣回数(予定を含む) (回)	18	72	36	72	72	40
⑪ 事業予算額(H24当初)	370,000	503,000	203,524	381,000	490,600	226,000
(事業予算額の費目別内訳)						
報酬	0	0	0	0	186,000	0
報償費	108,000	471,000	144,000	365,000	0	196,000
旅費	162,000	12,000	9,200	16,000	136,200	0
需用費	0	0	0	0	6,200	30,000
役務費	0	20,000	324	0	3,200	0
負担金、補助金及び交付金	100,000	0	50,000	0	159,000	0

①～③は、第五期介護保険事業計画における平成24年度の数値。ただし、②のうち、伊勢原市、益田市、A町は平成22年国政調査の数値。
⑧、⑩は平成24年度の数値。

10

介護相談員派遣等事業の実施に向けて

【最近、介護相談員派遣等事業を開始した自治体からの聞き取り】

2. 事業を始めるきっかけ

- ・県から、他市では実施しているので、実施に向け検討するよう話があつたため。
【伊勢原市、綾瀬市、南足柄市】
- ・管内の施設には他市の方が入所しているが、その方の市では事業を実施しており、定期的に介護相談員がその方を訪問していたため。【南足柄市】
- ・県内の市町を確認したところ、人口8万人以上で実施していないのは当市のみであつたため。【掛川市】
- ・住民からの要望もあつたため。【掛川市】

3. 予算要求における財政当局との折衝

- ・新規事業であるため、近隣市町の状況、必要性等を説明。介護保険事業計画に位置付けたこと、地域支援事業の任意事業に位置付けたことから、特段の指摘はなかった。
【南足柄市】
- ・県からの要望があったこと、事業額が大きくないことから、要求上特に苦心はなかつた様子。要求資料には、他市HPと研修資料を添付。【綾瀬市】
- ・介護保険事業特別会計の中の地域支援事業であるため、要求理由、事業内容や効果など詳細な説明は求められず、要求額どおり予算配当された。【A町】

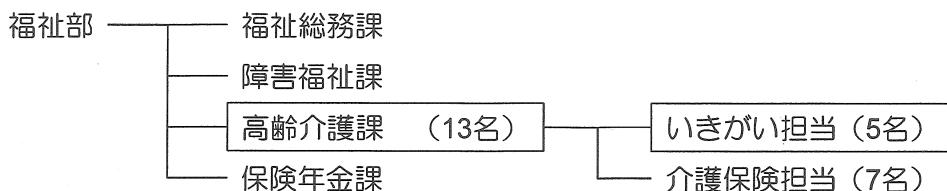
11

介護相談員派遣等事業の実施に向けて

【最近、介護相談員派遣等事業を開始した自治体からの聞き取り】

4. 事務局の体制・業務量 (綾瀬市・人口 8万人)

・体制



高齢介護課のいきがい担当5名のうち、1名が介護相談員派遣等事業の業務を担当

・業務量

担当職員（1名）は、他の高齢福祉に関する業務を行いながら、介護相談員派遣等事業に従事。業務量はおおむね以下のとおり。なお、年2回程度行う介護相談員との定例会時には、課長、他の職員2名も参加している

(毎月)	報償費の支払い、報告書送付等	2時間(月)
(年2回程度)	定例会の準備	24時間(回)
(年1回)	保険加入手続き	3時間(回)
(年1~2回)	研修等調整	6時間(回)
(必要に応じ)	委嘱関係	40時間(回)

年間業務時間

約127時間

12

介護相談員派遣等事業の実施に向けて

【最近、介護相談員派遣等事業を開始した自治体からの聞き取り】

5. 予算積算の内訳

静岡県掛川市

節	説明	金額	積算内訳					備考
報償費	謝礼	108,000	2人	9ヶ月	@ 6,000	108,000	1ヶ月あたり1回(1か所)訪問	
旅費	費用弁償	162,000	研修交通費	2人	1	@ 80,860	161,720	3泊4日
負担金、補助金及び交付金	研修会負担金	100,000	養成研修	2人	1回	@ 50,000	100,000	
合計		370,000						

13

A県A町

節	説明	金額	積算内訳						備考	
報償費	謝礼	196,000	介護相談員謝礼	5人	8回	@ 4,900	196,000		1回あたり1か所訪問	
需用費	消耗品費	30,000	介護相談員消耗品一式				30,000			
	合計	226,000								

16

介護相談員派遣等事業の予算額等

【H23】介護相談員活動調査報告書より

○市町村における介護相談員派遣等事業の予算額

(単位: %)

相談員人數別	実際に活動している相談員の平均人數	50万円未満	50万円未満	100万円未満	100万円未満	150万円未満	200万円未満	300万円未満	400万円未満	500万円以上	無回答
1人以上	3人	38.9	26.5	7.1	6.2	13.3	1.8	0.9	3.5	1.8	
5人以上	7人	8.7	24.6	16.7	16.7	9.5	10.3	2.4	4.0	7.1	
10人以上	12人	3.7	14.6	20.7	17.1	15.9	9.8	6.1	9.8	2.4	
15人以上	17人	...	7.0	16.3	9.3	30.2	11.6	9.3	14.0	2.3	
20人以上	31人	...	3.1	...	6.3	15.6	18.8	6.3	50.0	...	

○訪問1回あたりの報酬額

(単位: %)

2000円未満	2000～3000円未満	3000～4000円未満	4000～5000円未満	5000～6000円未満	6000～7000円未満	7000～8000円未満	8000円以上	無回答
6.1	16.3	35.7	9.7	13.7	11.9	4.8	1.3	0.4

17

平成23年度 福祉行政報告例

養護老人ホームの措置人員、被措置者分・扶養義務者分・減額割合×費用徴収階層区分別

平成24年4月1日現在

措置人員		措置人員		措置人員	
被措置者分	扶養義務者分	減額割合別	総数	減額なし	総数
総数	総数		60 281		60 281
1	A	10%	13 742	743	57 760
2	B	20%	481	3 066	622
3	C1	30%	1 024	493	1 833
4	C2	40%	1 122	334	31
5	D1	(再掲)被措置者及び扶養義務者の方が費用徴収されている	1 171	674	35
6	D2		1 323	589	1 758
7	D3		1 291	194	
8	D4		1 250	171	
9	D5		1 126	72	
10	D6		1 034	26	
11	D7		856	5	
12	D8		810	9	
13	D9		813	3	
14	D10		782	2	
15	D11		686	—	
16	D12		768	—	
17	D13		760	1	
18	D14		753	33	
19	扶養義務者なし		1 415	53 866	
20			1 539		
21			1 781		
22			2 561		
23			1 894		
24			1 223		
25			1 471		
26			1 935		
27			3 122		
28			2 055		
29			1 050		
30			970		
31			825		
32			812		
33			776		
34			971		
35			949		
36			792		
37			651		
38			595		
39			3 102		

注:本表は24年4月1日現在の報告である。