

介護相談員派遣等事業の概要

1. 目的

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等により、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する。（平成12年度より実施）

2. 実施主体

市町村（適切な事業運営が確保できると認められる団体に委託可）

3. 事業内容

①介護相談員の養成・登録

②派遣する介護相談員の選定

③介護相談員の活動（派遣を希望するサービス事業所等への定期的又は随時の派遣）

・相談員は、利用者と事業者との橋渡し役

・概ね1～2週間に1回程度、事業所を訪問し、サービス提供に関する指導等を管理者に伝えるなどの活動を行う。また、訪問系サービスについては、適宜、利用者の自宅を訪問する。

・相談員は、市町村から委嘱された者であることが基本

④活動状況の情報提供等（相談員の活動状況をまとめ、住民等に情報提供）

4. 負担割合

国1/2、都道府県1/4、市町村1/4

5. 事業実績

	12年度	13年度	14年度
実施市町村数	147	394	480
相談員登録人数	約1,400	約2,900	約3,500
相談員養成人数	約1,400	約1,600	約1,000
現任研修参加人数	—	約300	約800
派遣カ所数	約900	約4,000	約5,600

※ 派遣先は、主に特別養護老人ホーム、老人保健施設、療養型病院、デイサービスセンター、ショートステイ施設、グループホーム、居宅支援事業所等である。

平成14年度 介護相談員派遣等事業実施(市町村)数

平成14年9月1日現在

NO	都道府県	市町村数	相談員数	派遣事業所・施設数		計
				在宅系	施設系	
1	北海道	20	29	52	53	105
2	青森	5	12	9	56	65
3	岩手	6	23	18	16	34
4	宮城	3	15	18	9	27
5	秋田	3	8	5	8	13
6	山形	6	39	19	29	48
7	福島	8	31	56	66	122
8	茨城	9	30	100	53	153
9	栃木	6	30	16	20	36
10	群馬	9	60	14	44	58
11	埼玉	20	252	107	104	211
12	千葉	24	165	56	123	179
13	東京	16	185	114	156	270
14	神奈川	12	83	24	78	102
15	新潟	5	30	34	19	53
16	富山	9	62	36	74	110
17	石川	12	63	38	34	72
18	福井	10	40	71	77	148
19	山梨	3	16	6	20	26
20	長野	20	88	63	61	124
21	岐阜	9	28	35	45	80
22	静岡	18	90	74	88	162
23	愛知	23	123	204	234	438
24	三重	10	72	84	72	156
25	滋賀	12	81	60	68	128
26	京都	14	56	50	40	90
27	大阪	19	171	102	158	260
28	兵庫	19	145	35	89	124
29	奈良	7	29	6	29	35
30	和歌山	1	1	0	9	9
31	鳥取	7	43	40	25	65
32	島根	11	7	13	40	53
33	岡山	7	30	15	33	48
34	広島	8	38	64	74	138
35	山口	8	37	39	40	79
36	徳島	1	7	0	7	7
37	香川	4	13	3	15	18
38	愛媛	15	142	60	70	130
39	高知	5	39	28	6	34
40	福岡	12	141	42	160	202
41	佐賀	8	49	38	50	88
42	長崎	2	11	38	55	93
43	熊本	0	0	0	0	0
44	大分	4	30	28	6	34
45	宮崎	8	59	11	35	46
46	鹿児島	3	17	48	17	65
47	沖縄	8	49	99	88	187
	県計	449	2,769	2,072	2,653	4,725

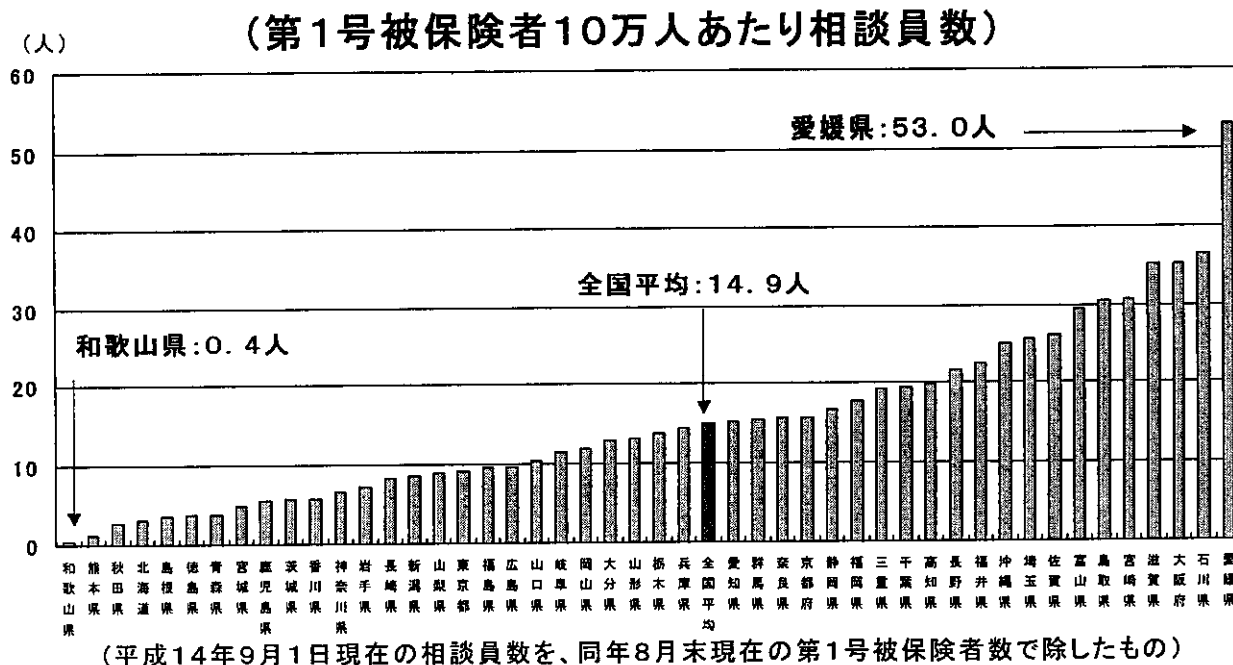
NO	指定都市・中核市	市町村数	相談員数	派遣事業所・施設数		計
				在宅系	施設系	
48	仙台市		6	0	41	41
49	千葉市		12	3	13	16
50	名古屋市		38	10	28	38
51	京都市		20	0	10	10
52	大阪市		322	124	0	124
53	広島市		10	4	8	12
54	北九州市		7	0	14	14
55	福岡市		14	0	20	20
56	旭川市		6	10	8	18
57	郡山市		7	0	14	14
58	いわき市		5	0	6	6
59	宇都宮市		20	0	20	20
60	新潟市		17	16	18	34
61	富山市		10	0	14	14
62	金沢市		21	0	18	18
63	長野市		20	0	20	20
64	岐阜市		19	5	8	13
65	静岡市		20	0	20	20
66	浜松市		8	59	37	96
67	豊橋市		8	0	8	8
68	堺市		12	0	12	12
69	奈良市		11	0	8	8
70	岡山市		7	0	14	14
71	倉敷市		12	0	6	6
72	福山市		6	0	3	3
73	松山市		36	0	5	5
74	長崎市		16	17	55	72
75	熊本市		5	85	39	124
76	大分市		6	0	3	3
77	宮崎市		20	0	20	20
78	鹿児島市		6	13	41	54
	市計	31	727	346	531	877

14年度合計	480	3,496	2,418	3,184	5,602
--------	-----	-------	-------	-------	-------

介護相談員の登録数及び派遣施設の割合

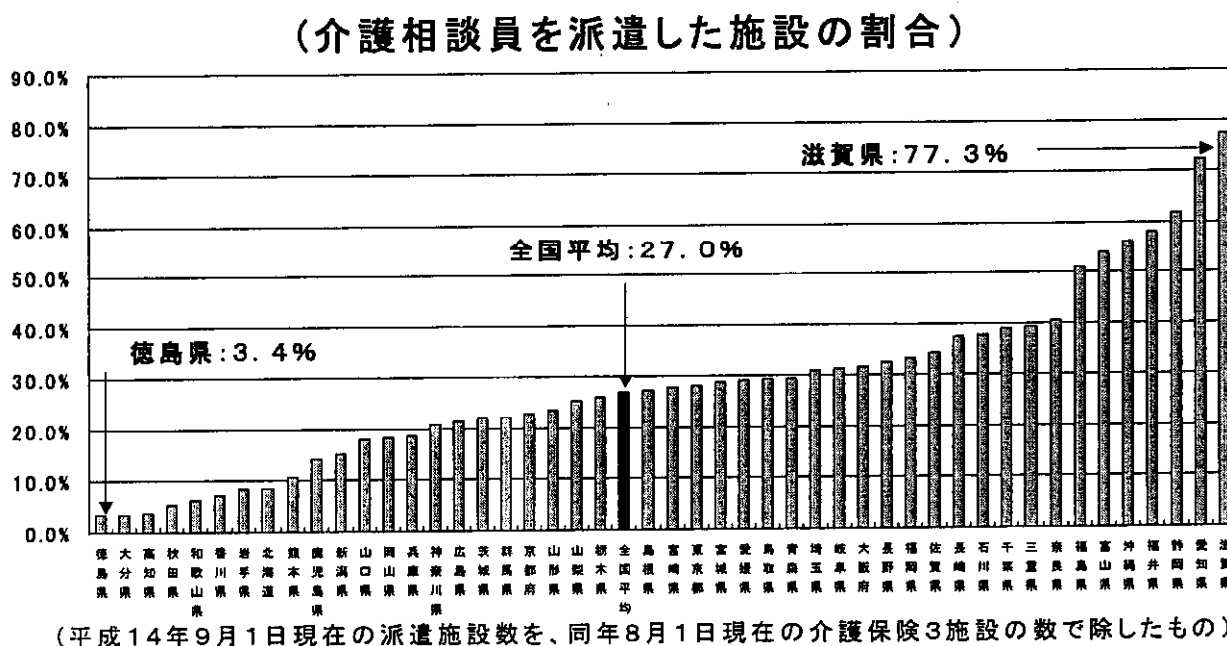
(1) 介護相談員の登録数

○ 第1号被保険者10万人当たり相談員数には、地域格差がある。



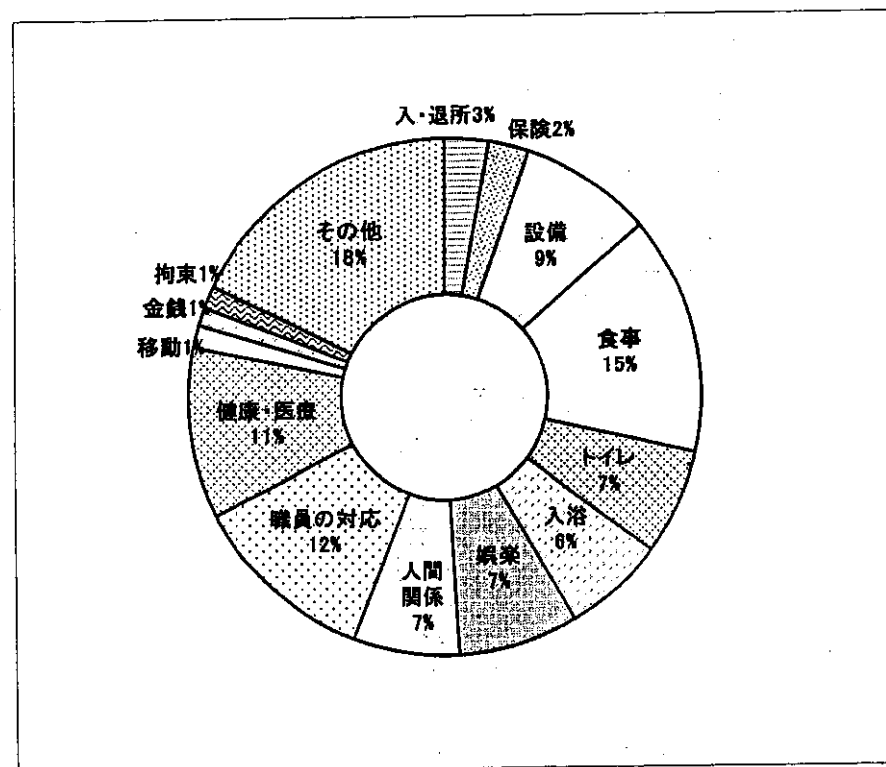
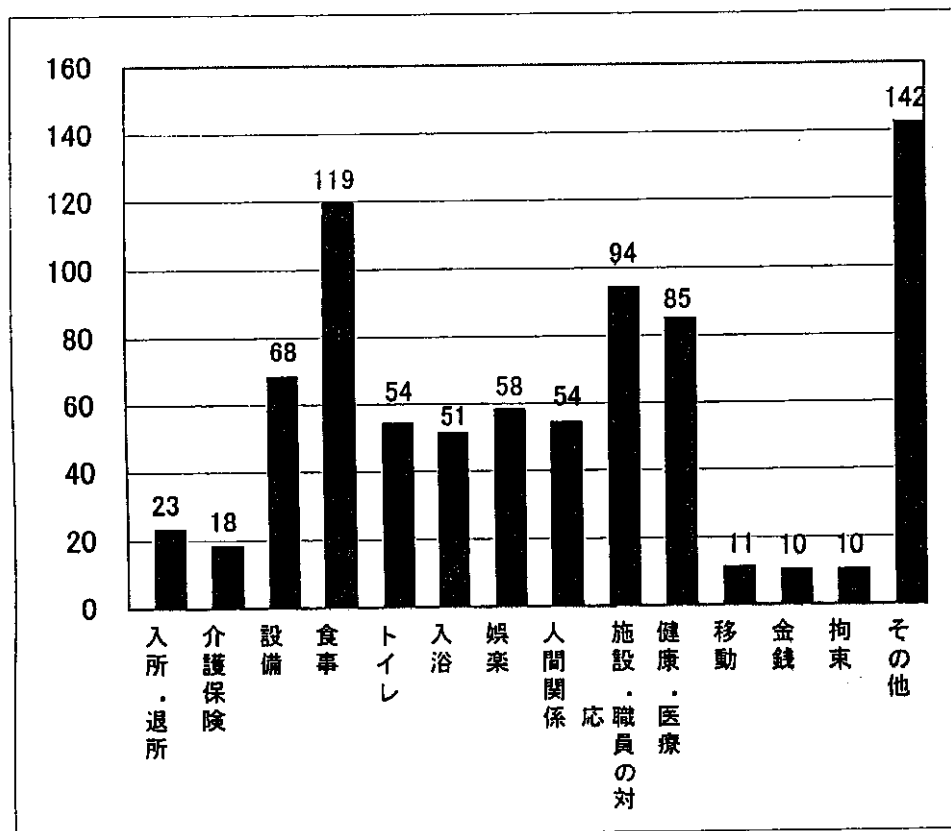
(2) 派遣施設の割合

○ 介護相談員を派遣した施設の割合には、地域格差がある。



施設利用者からのおもな相談内容

相 談 内 容														
入所・退所 利用料金	介護保険	設備 備品	食事 嗜好品	トイレ 排泄	入浴 清潔	娯楽 趣味	人間関係 プライバシー	施設・職員 の対応	健康・医療 リハビリ	移動 送迎	金銭	拘束	その他	計
23	18	68	119	54	51	58	54	94	85	11	10	10	142	797

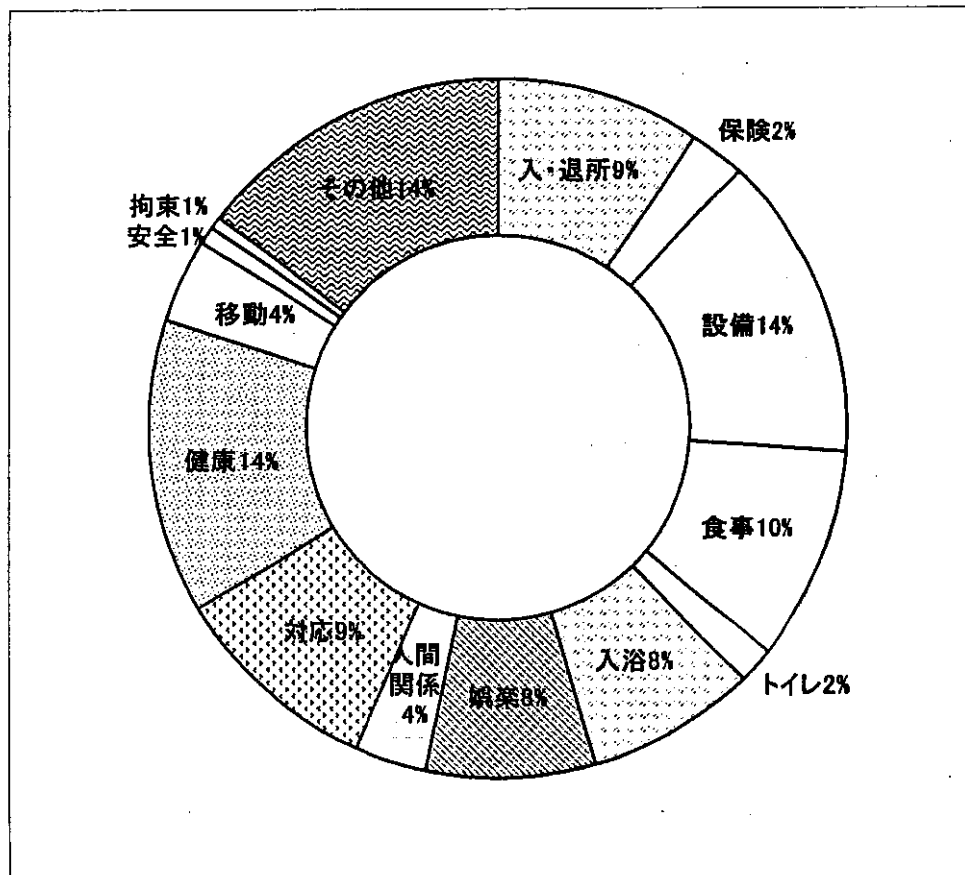
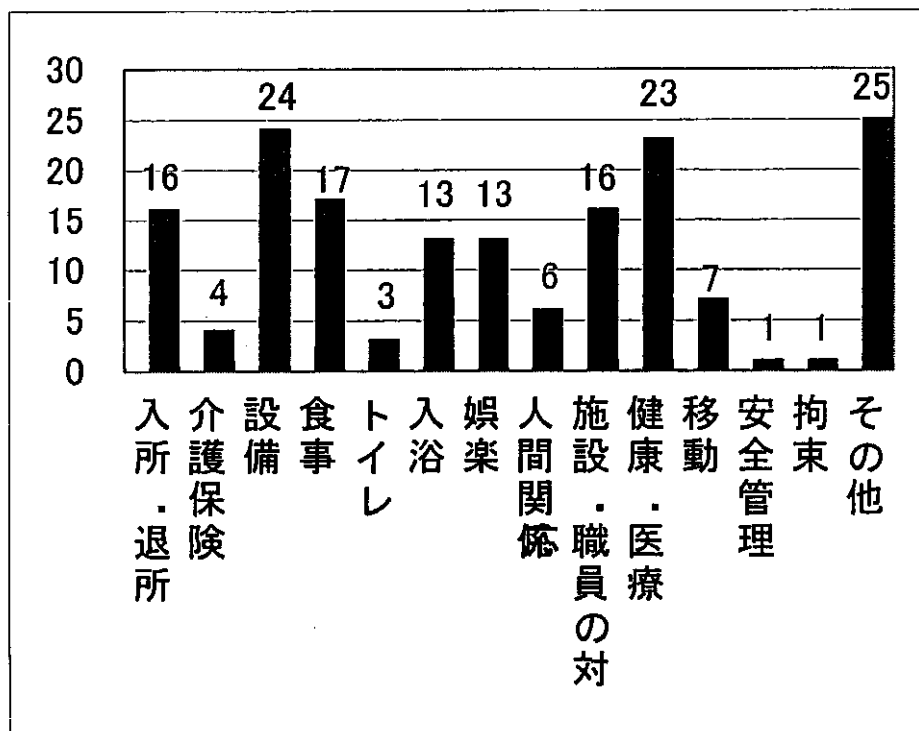


施設利用者からのおもな相談内容

入所・退所、利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ・退所についての心配(退所期限が迫っている、退所を勧められた、入所を継続したい)。 ・料金の明細を知りたい。 ・施設を移りたい。
介護保険	<ul style="list-style-type: none"> ・介護度認定に納得がいかない。 ・介護保険について詳しく知りたい。 ・介護保険被保険者証をまだ一度も見ることがない。
設備・備品	<ul style="list-style-type: none"> ・テレホンカードを使える公衆電話を設置してほしい。 ・車椅子の調子が悪い。 ・冷暖房の不具合(夜の冷房が寒い、温風が直接当たって不快、等)。
食事・嗜好品	<ul style="list-style-type: none"> ・味付けについて(濃い、薄い)。 ・メニューについて(洋食ばかりでなく、老人向けのあっさりしたものが食べたい)。 ・食事の量が少なく、空腹を感じる。 ・おかゆばかりでなく、普通のご飯を食べたい。 ・義歯使用者向けに調理法にも工夫してほしい。 ・時にはアルコールを飲みたい。
トイレ・排泄	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ介助が必要だが、声をかけるのに遠慮があり、我慢してしまう。 ・オムツをなかなか換えてくれない。 ・ポータブルトイレ使用時のプライバシー保護がなされていない。 ・オムツ換えの際のプライバシー保護がなされていない。 ・異性職員によるオムツ換えに抵抗を感じる。
入浴・清潔ケア	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴は男女分けをしてほしい。 ・異性職員による介助に抵抗がある。 ・入浴の順番について(いつも女性または男性が先)。 ・入浴待ちの時間が長い(ほぼ裸の状態)。
娯楽・趣味	<ul style="list-style-type: none"> ・買い物に行きたい。 ・散歩に行きたい。
人間関係・プライバシー	<ul style="list-style-type: none"> ・同室者と合わず部屋を移りたい。 ・別の部屋の痴呆の入所者が勝手に部屋に入ってくるので不安(物を勝手に持っていってしまう)。 ・同室者がうるさい、または怖い。 ※異性との相部屋で好ましくない、との声1件あり。
施設・職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉が乱暴な職員がいる。 ・幼児相手のような話し方をする職員がいて、不快。 ・職員が怖い。 ・職員に遠慮があっても、必要があってもコールできない。 ・介助が必要で呼んでもなかなか来てくれない。 ※爪の長い職員がいるが、入浴やオムツ換えのとき危険ではないのか、という意見あり。
健康・医療・リハビリ	<ul style="list-style-type: none"> ・もっとリハビリの時間を多くしてほしい。 ・医師が常駐していないので不安。
移動・送迎	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の希望する医療機関への送迎をしてほしい。 ・施設内の車椅子での移動に不安がある(通路等が狭い、身体的な問題、等) ・移動時に介護が必要だが、職員に声をかけるのに気兼ねがある。
金 銭	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に預けてあるお金がどうなっているのか。 ・自分のお金は自分で管理したい(自分のお金の状態を把握しておきたい)。
拘 束	<ul style="list-style-type: none"> ・ベッドに柵がされており、職員が出してくれる以外移動の方法がない。 ・痴呆棟のドアに鍵がかかっている。 ※10件中3件は相談員による指摘、1件は家族からの相談。
その 他	<ul style="list-style-type: none"> ・家に帰りたい。 ・寂しい。 ・家族が面会に来てくれない。 ・洗濯に出したものが戻ってこない。 等

在宅(デイケア、デイセンター、ショートステイ等)利用者からのおもな相談内容

相 談 内 容														
入所・退所 利用料金	介護保険	設備 備品	食事 嗜好品	トイレ 排泄	入浴 清潔	娯楽 趣味	人間関係 プライバシー	施設・職員 の対応	健康・医療 リハビリ	移動 送迎	安全管理	拘束	その他	計
16	4	24	17	3	13	13	6	16	23	7	1	1	25	169

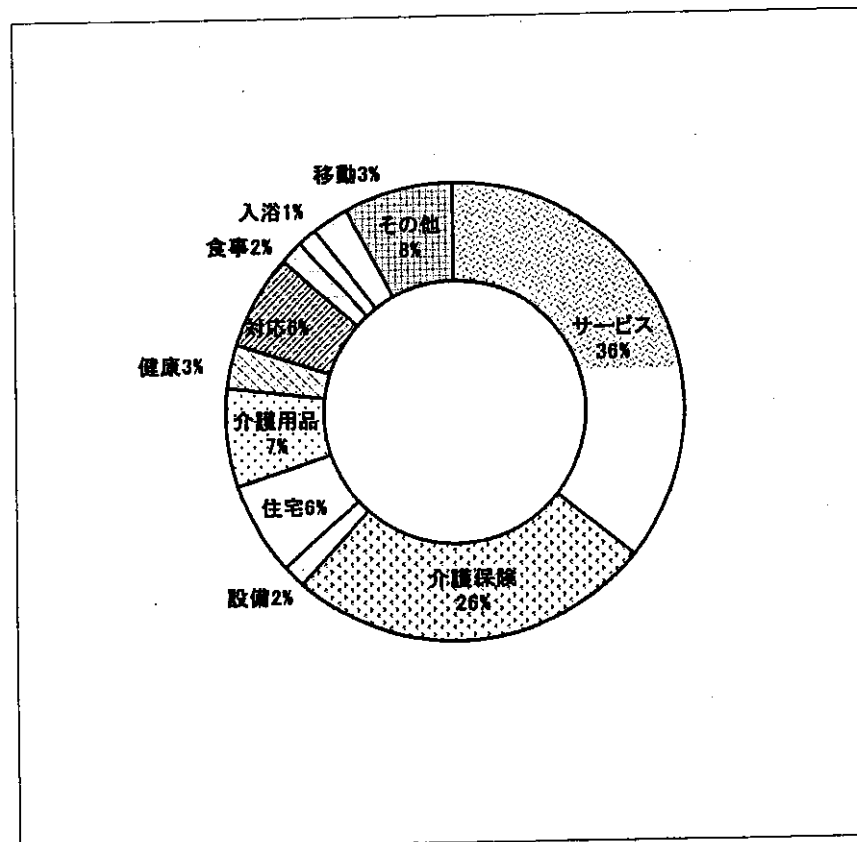
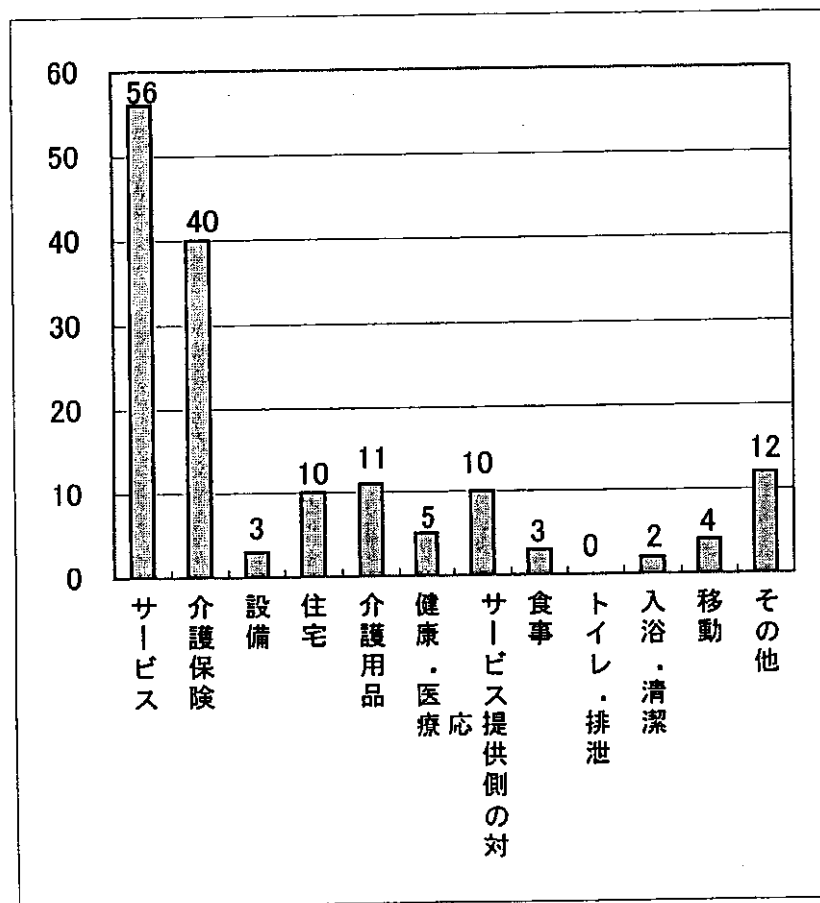


在宅-デイケア、デイセンター、ショートステイ等利用者からのおもな相談内容

入所・退所、利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの回数を増やしたい。
介護保険	<ul style="list-style-type: none"> ・介護度認定に納得がいかない。 ・自己負担は仕方ないが、サービス利用の回数制限は納得できない。 ・介護度調査の職員の態度が事務的で不安、わかりやすい説明と温かい接し方を心がけてほしい。
設備・備品	<ul style="list-style-type: none"> ・女性用トイレが少ないので増設してほしい。 ・ベンチが使いにくい(配置する場所等を考えてほしい)。
食事・嗜好品	<ul style="list-style-type: none"> ・味付けについて(濃い、薄い)。 ・おやつを出してほしい。
トイレ・排泄	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ介助が必要な男性利用者、女性に介助されるのがつらいため、デイ利用時は朝から水分を制限している。
入浴・清潔ケア	<ul style="list-style-type: none"> ・異性職員による介助に抵抗がある。 ・浴槽の両側に手すりを付けてほしい(片マヒの利用者より)。 ・自分でできるのに、服を脱がせてくれるのが恥ずかしい。 ・入浴の順番が最後のほうだと、もう端のほうから掃除を始めており、せわしない。 ・入浴サービス自体がない。
娯楽・趣味	<ul style="list-style-type: none"> ・行事内容に工夫がほしい。 ・碁・将棋をしたいが相手がいない。 ・歌や体をつかうゲームを増やしてほしい。
人間関係・プライバシー	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の生活態度が悪い、他人のものをとったりするので注意するが、聞き入れない(痴呆のある入居者とのトラブル)。 ・気の合わない人がいる。
施設・職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の言動が高慢で不愉快。 ・職員が連絡ノートばかり書いている。 ・職員の説明がよく聞こえないのでマイクを使ってほしい。
健康・医療・リハビリ	<ul style="list-style-type: none"> ・もっとリハビリの時間を多くとって充実したものにしてほしい。 ・リハビリ器具を設置してほしい。 ・眼科を受診したい。
移動・送迎	<ul style="list-style-type: none"> ・迎えの時刻を一定にしてほしい。 ・迎えの時間がしばしばずれるが、冬は寒くて大変なので、あらかじめ電話で予定を知らせてほしい。 ・送迎車乗降場所が狭かったり傾斜があるなどで不安がある。
安全管理	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴時間になるとホールの職員が少なくなる。痴呆の人が外へ出てしまい、利用者としては気が休まらない。施設側の安全管理はどうなっているのか。
拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・痴呆があるためか、紐で拘束されているらしい(家族より)。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・日課によっては、ただ座っているのみで退屈。 ・自分の意見を言うと皆に影響を与えてしまいそうなので黙っている(興味の持てるメニューがないので時間をもてあまし気味という元教師)。 ・家庭との連絡を密にしてほしい。 等

在宅利用者からのおもな相談内容

相 談 内 容												
サービス 利用料	介護保険	設備 備品	住宅 改修	介護用品 機器	健康・医療 リハ・服薬	サービス提 供側の対応	食事	トイレ・排 泄	入浴・清潔	移動 送迎	その他	計
56	40	3	10	11	5	10	3	0	2	4	12	156



在宅利用者からのおもな相談内容

サービス利用料金、サービスの体制	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜・祭日にも対応してほしい。 ・どのようなサービスがあるのか。 ・ショートステイなど、必要なときに緊急の対応をしてもらえず不安な思いをした（家族より）。 ・在宅サービスの請求書が不明確なので改善してほしい。
介護保険	<ul style="list-style-type: none"> ・介護度認定に納得がいかない。 ・介護保険制度について詳しく知りたい。 ・自分の努力で体はよくなっているが利用できるサービスが減るのは困る。 ・収入がなくても保険料を払わなくてはならないのか？ 生活保護受給者も？
設備・備品	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡装置を設置してほしい。 ・体が不自由だが、調理台の高さに合わせた椅子などがあれば自分で調理できるのだが。
住宅改修	<ul style="list-style-type: none"> ・廊下、浴室、トイレなどに手すりを付けたい。
介護用品・機器	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子を替えたい。電動車椅子に替えたい。 ・身体状況の悪化で、介護上布団では難しいがどうすればよいか（家族より）。 ・電動ベッドの調子が悪い。 ・支給のオムツがかぶれるので、メーカーを替えてほしい。
健康・医療・リハビリ・服薬	<ul style="list-style-type: none"> ・眼科の往診をしてもらいたい。 ・現在のリハビリでは不安。 ・訪問看護を受けたい。 ・心配事が多いので、保健婦と話をしたい。
サービス提供側の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・家事援助に不満がある（掃除がいい加減など）。 ・ヘルパーが時間どおりに来ない。 ・ヘルパーがたびたび変わるのは困る。 ・他人に知られたくない個人的な情報をヘルパーに指摘されショックを受けた。
食 事	<ul style="list-style-type: none"> ・配食サービスを受けたい。
入浴・清潔	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問入浴サービスを受けたい。 ・訪問入浴を利用。その際、陰部は家族が洗うことになっているのだが、うまく洗えないので、対応を考えてほしい（→デイサービス施設で対応することになった）。
移動・送迎	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎バスの入れ替えはできないのか（ステップが高く危険、イスが硬い、クッションが悪く座り心地が悪い）。 ・通院が一人ではできない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・昼はデイサービス利用やヘルパーに来てもらっているが、夜は一人になってしまうので不安（独居者）。 ・身体症状が進んでいるので、将来が不安。 等