資料５

３．介護サービスの質の確保と介護給付適正化について

（３）出雲市介護サービス相談員派遣事業

出雲市では、介護サービス利用者が安心して質の高いサービスを受けられるよう、サービスの資の向上を図ることを目的として、出雲市が委嘱する「介護サービス相談員」が利用者側と介護保険サービス施設・事業所側の橋渡し役を果たす「介護サービス相談員派遣事業」を実施しています。

本事業では、出雲市が委嘱する「介護サービス相談員」が、介護保険サービス利用者の不安・不満・疑問等の解消を図り、苦情が発生するのを未然に防ぐために、介護保険サービス施設・事業所を訪問して、利用者とお話や相談をします。また、施設・事業所の職員の方々に対しても、利用者の要望を伝えるほか、問題点や改善点の提案を行います。

１．活動内容

⑴ 派遣先施設・事業所を定期的に訪問します。
⑵ 利用者の話を聞き、相談を受け、サービスの現状把握に努めます。
⑶ 管理者や施設相談員と意見交換を行います。
⑷ 問題点や問題点等があれば、内容を把握したうえで整理をし、解決方法を考えます。
⑸ 活動状況をまとめ、事務局（市高齢者福祉課）に報告します。
⑹ １か月に１度、市で開催する「介護サービス相談員連絡会」に出席し、利用者からの相談事例などについて意見交換を行います。

※利用者からの改善してほしい要望などは、各施設で検討していただき、対応をお願いします。

２．令和３年度の活動実績

・特別養護老人ホーム	１５か所	・ケアハウス	１か所
・特別養護老人ホーム（地域密着型）	３か所	・グループホーム	３８か所
・介護老人保健施設	８か所	・サービス付き高齢者向け住宅	９か所
・特定施設	１１か所		

※新型コロナウイルス感染症対策のため、今年度中に相談員の派遣ができなかった施設・事業所も合計しています。

３．令和４年度の活動について

⑴訪問体制について

・介護サービス相談員２名１組が施設・事業所に訪問します。

・以下は、サービス種別ごとの年間訪問回数です。

①特別養護老人ホーム：年１３回（月２回×６か月＋１回）

②定員４０名以下の特別養護老人ホーム及び特別養護老人ホーム（地域密着型）：年３回（４か月に１回）

③その他の施設・事業所：年３回（４か月に１回）

・令和４年３月１８日付事務連絡にて、各施設・事業所への訪問月を記載した「令和４年度介護サービス相談員訪問予定表」をお送りしていますので、ご確認ください。

⑵新型コロナウイルス感染症対策について

・今年度と同様に、令和４年度の訪問活動も、訪問月の前月に受入が可能かどうか調査を実施したうえで、介護サービス相談員を派遣します。

・通常、訪問活動は１回あたり２時間程度ですが、感染症対策のため、活動時間を最大１時間に短縮して実施します。
また、訪問先の施設・事業所の感染症対策や面談方法に則り、利用者とお話させていただきます。

・感染の拡大により、出雲市が緊急事態宣言の対象地域となった場合や、まん延防止等重点措置の適用を受けた場合、市内陽性者が増加した時には、受入調査の内容を問わず、介護サービス相談員の派遣を一時中止とします。ご了承ください。