さいたま市介護サービス相談員派遣事業実施要綱

（目的）

第１条　介護保険サービスを提供する施設・事業所や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅（以下「事業所等」という）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の登録を行い、申出のあった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等における介護保険サービスをはじめとするサービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的とする。介護保険制度の中には、都道府県国民健康保険団体連合会又は市町村による苦情対応に係る対策が盛り込まれているが、これらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心であることから、本事業は、苦情に至る事態を 未然に防止すること及び利用者の日常的な不平、不満又は疑問に対応して改善の途を探ること（問題提起・提案解決型の事業）を目指すものとする。

（実施主体）

第２条　本事業の実施主体は、さいたま市とする。

（介護サービス相談員の委嘱）

第３条　介護サービス相談員は、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有する市民の中から市長が委嘱する。

２　介護サービス相談員の任期は２年とする。ただし、再任を妨げない。

３　年度の途中において委嘱された者の委嘱の終期は、委嘱された日の翌年度の３月３１日までとする。

（事業内容）

第４条　本事業の内容は、次に掲げるものとする。

（１）　介護サービス相談員の派遣

ア　介護サービス相談員について、それぞれの担当の区を決定する。

イ　介護サービス相談員の派遣を希望する事業所は、介護サービス相談員派遣申出書（様式第１号）により市長に申し出る。

ウ　市長は、介護サービス相談員の派遣の希望があった事業所に対し、その事業所の所在する区を担当する介護サービス相談員を派遣する。

（２）　介護サービス相談員の活動

ア　介護サービス相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね１月に１～２回程度を目安とする。

イ　介護サービス相談員は、担当する事業所において、活動実績の少ない介護サービス相談員を指導・管理するとともに利用者の相談にのり、また、サービスの現状把握に努め、必要に応じて事業所の管理者や従業員と意見交換を行い、サービス改善を図る。

ウ　介護サービス相談員は、市が交付するさいたま市介護サービス相談員証（様式第２号）を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。

エ　介護サービス相談員は、その活動状況について、介護サービス相談員活動報告書（様式第３号）により市長に報告を行う。

オ　市は、介護サービス相談員の活動に関し問題が生じた場合には、事実関係等を把握するとともに、適切な対応を行う。

カ　介護サービス相談員は、活動に当たって必要な知識、技術の向上に努めなければならない。

（３）　連絡会議等の開催

介護サービス相談員は、市が開催する連絡会議等に参加し、活動状況の報告や意見交換等を行う。

（謝礼）

第５条　市長は前条に規定する事業を行った場合に、日額５，０００円を支払う。

（秘密保持）

第６条　介護サービス相談員は、本事業の実施上知り得た利用者等の秘密を他人に漏らしてはならない。本事業の終了後及び介護サービス相談員を退いた場合も同様とする。

２　介護サービス相談員は、前項に規定する内容について、別に定める宣誓書（様式第４号）に署名してからでなければ、その活動を行ってはならない。

（その他）

第７条　この要綱に定めるもののほか、本事業の実施に必要な事項については、別に定める。

附　則

この要綱は、平成１８年１１月１日から施行する。

附　則

（施行期日）

１　この要綱は、令和２年７月２０日から施行する。

２　なお、現に改正前の要綱に規定する、さいたま市介護相談員証については、現任期中、使用できるものとする。