

高齢者いきいき相談室 運営マニュアルの解説

名古屋市健康福祉局地域ケア推進課

高齢者いきいき相談室 運営マニュアル

名古屋市健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課

平成27年7月24日
平成27年8月19日改訂
平成28年6月1日改訂
平成28年8月18日改訂
平成30年4月1日改訂
令和元年10月1日改訂
令和2年8月5日改訂

お手元に「高齢者いきいき相談室運営
マニュアル」をご用意いただいた上で、
次スライド以降をご確認ください。

第1 趣旨

▶ いきいき支援センターへつなぐための窓口として、高齢者いきいき相談室を設置するもの。

- 高齢者いきいき相談室といきいき支援センターが互いに協力しながら、高齢者が地域において安心して暮らし続ける体制づくりを構築します。
- 高齢者等からの相談を身近な場所で受け付け、その相談内容や心身の状況等を把握し、介護予防・生活支援の観点からの支援につないでいきます。
- 積極的な周知を行い、より身近で**気軽に立ち寄れる相談窓口**としていきます。
- 高齢者等相談者にとって場所がはっきりわかるように**のぼり等を提示**してください。
- 認知症の人を介護する家族支援事業をはじめいきいき支援センターの事業について対象者の方に案内してください。
- 高齢者等に対し、積極的に高齢者いきいき相談室事業のPRに努めてください。

第2 実施場所

- ▶ 主任介護支援専門員が所属している居宅介護支援事業所のうち、事業実施の申出のあった事業所にいきいき支援センターが高齢者いきいき相談室の事業を委託した事業所で実施します。

※主任介護支援専門員の所属を要件とする理由

いきいき支援センターには、主任介護支援専門員を配置することとされている。高齢者いきいき相談室は、いきいき支援センターのランチ型総合相談窓口であり、センター同様の相談機能等が必要であるため。

第3 開設時間

1 各高齢者いきいき相談室の開設時間

⇒委託を受けた各居宅介護支援事業所の営業時間

2 開設時間内の職員不在に関する広報等

⇒別添1「受託に関する申出書」にて営業日・

営業時間、開設時間内に訪問等で不在の場合の有無（事業所が留守になる場合の有無）を申出

※事業所の職員が1名の場合などは不在になる場合「有」

(別添1)

高齢者いきいき相談室 受託に関する申出書

年 月 日

いきいき支援センター 製中

1 高齢者いきいき相談室名等

高齢者いきいき相談室名 (指定居宅介護支援事業所名)			
所在地			
電話番号		FAX番号	

2 営業時間等

(1) 営業日及び営業時間

営業日	
営業時間	

(2) 営業時間内に訪問等で不在の場合の有無（事業所が留守になる場合の有無）

※事業所に鍵がかかっているなどにより、相談者が全く対応してもらえない場合の有無

有 ・ 無

3 所属の主任介護支援専門員

(1) 人数

	人
--	---

(2) 氏名

* 契約時にこの申出書をいきいき支援センターに提出してください。

* 契約時に提出した申出書の内容に変更があった場合は、改めてこの申出書をいきいき支援センターに提出してください。ただし、いきいき支援センターによって定期的に主任介護支援専門員の状況が照会されている場合、「3 所属の主任介護支援専門員」の変更に関する申出書の提出は不要です。

* 1 及び 2 については、チラシ等による広報に使用します。

第4 事業内容 ①

1 次に掲げる相談への対応

- (1) 介護予防
- (2) 高齢者虐待
- (3) 成年後見制度
- (4) 消費者被害
- (5) その他高齢者福祉

⇒上記の相談を受けた場合は請書「別紙様式2-1
高齢者いきいき相談室 相談・訪問記録票」に相談
内容を記載し、いきいき支援センターへ提出。

(別紙様式2-1)

相談室使用欄		センター使用欄		
高齢者いきいき相談室 相談・訪問記録票				
※本枠内は必須記入項目				
高齢者いきいき相談室名 (居宅介護支援事業所名)				
相談(受付) 日時	年 月 日 時 分 ~ 時 分	受付者		
対象者に対する 相談履歴	新規・過去に相談あり	相談手段	来所 (当月 回目) 電話 (当月 回目) 訪問 (当月 回目) ※対象者に随する回数	
相談種別	介護予防 ・ 高齢者虐待 ・ 成年後見制度 ・ 消費者被害 ・ その他高齢者福祉			
相談者(※対象者本人の場合あり)		家族構成図		
(フリガナ) 氏名				
住所				
電話番号	対象者 との関係			
何でいきいき 相談室を知ったか	区役所(支所) ・ 保健所 ・ 民生委員 近所の方 ・ サービス事業所 ・ チラシ ・ 看板 その他()			
対象者(※対象者が居宅介護支援事業者やその配偶者、直系血族、兄弟姉妹、同居人の場合は要料対象になりません)				
基本情報	(フリガナ) 氏名	年齢	歳	
		生年月日	年 月 日	
		性別	男 ・ 女	
	住所	(小学校区:)		
	電話番号	(自宅・携帯)	FAX番号	
	世帯区分	独居・夫婦・同居・居間独居	住まい	戸建 ・ 集合住宅
連絡先1	氏名() 対象者との関係()	電話番号()		
	連絡先2	氏名() 対象者との関係()	電話番号()	
介護保険	被保険者番号			
	事業対象者、 要支援・要介護度	事業対象者、 要支援・要介護 の認定期間		
身体状況等	障害区分	身体障害者手帳(級:障害名) 精神障害者保健福祉手帳(級) 要援手帳(度)		
	本人の状況	在宅 ・ 入院 ・ 入所	認知症の有無	有 ・ 無
	主治医	医療機関() 医師名()		
	病歴・ 入院歴等			
	生活保護	有 ・ 無		

第4 事業内容 ②

2 相談者宅等の訪問

⇒相談者宅を訪問し、相談対応を行った場合は請書「別紙様式2-1 高齢者いきいき相談室 相談・訪問記録票」に相談内容を記載し、いきいき支援センターへ提出。

3 市が主催する研修の受講

⇒現在実施中の研修。年2回開催されますので、1回は受講ください。

4 高齢者いきいき相談室の定例会議の開催及び 同定例会議への参加

⇒年3回、高齢者いきいき相談室主体にて実施。

第4 事業内容 ③

5 いきいき支援センターからの依頼 に基づく地域行事等への協力

⇒実施後は請書「別紙様式3 高齢者いきいき相談室 地域行事等協力報告書」に実施内容を記載し、いきいき支援センターへ提出。

6 月報の提出

7 事業の普及啓発

8 いきいき支援センターとの連絡調整

(別紙様式3)

高齢者いきいき相談室 地域行事等協力報告書

年 月 日

いきいき支援センター 御中

(高齢者いきいき相談室)

協力日時	年 月 日 時 分～ 時 分
協力した 地域行事名	
協力者氏名	
報告事項	

第7 委託料（実績払い）等

▶ 実績払い対象業務

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1. 来所又は電話相談への対応 | 1件につき、1,100円 |
| 2. 相談者宅等の訪問 | 1件につき、1,650円 |
| 3. 地域行事等の実施協力 | 1回につき、1,650円 |

第7 委託料（実績払い）等

▶ 1. 来所又は電話相談への対応

①対象者

次に掲げるもの**以外の者**

ア 当該居宅介護支援事業所と居宅介護支援の契約をしている者
（当該相談により契約に至るものを含む。）

イ 当該居宅介護支援事業所がいきいき支援センターとの介護予防支援委託契約による個別事案（介護予防支援・第1号介護予防支援事業の個別事案）の依頼を受けている者

ウ ア及びイの配偶者、直系血族、兄弟姉妹

エ ア及びイの同居人

オ 匿名者

第7 委託料（実績払い）等

▶ 1. 来所又は電話相談への対応

②相談対応

原則として、高齢者いきいき相談室で相談を行う者（相談・訪問記録票を作成する者）は、介護保険法施行規則第140条の66第1号イ（1）から（3）に掲げる者（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等）若しくは介護支援専門員とします。

ただし、軽微な問合せ等の場合はこれらの専門職以外の職員で対応しても差し支えありません。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 1. 来所又は電話相談への対応

③相談内容

高齢者に関する健康・福祉・介護など、生活の中での困りごと全般について受け付けます。

- 実績払いの対象は65才以上の方に関する相談とします。ただし、若年性認知症患者など第2号被保険者（40歳～64歳）については実績払いの対象とします。
- 要支援認定及び要介護認定の代行申請のみの相談の場合は、実績払いとはしません。
- いわゆるセカンドオピニオンのように、他の居宅介護支援事業所の利用者からの相談についても、実績払いとします。
- 高齢者虐待の相談があった場合、「相談・訪問記録票」を作成するとともに、可能な範囲で参考様式「高齢者虐待連絡票」を合わせて作成してください。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 1. 来所又は電話相談への対応

④委託料上限

同一人物に関する相談については、1か月の委託料上限を3,300円（3回分）とします。

（相談を3回で打ち切るという意味ではなく。4回以上の相談を受け付けても、委託料としては3回分までの支払いとするという意味）

例えば、同一人物に関して同一月に電話で2回、来所で2回相談があった場合、相談回数は合計4回となるため、委託料は3回分の支払いとなります。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 1. 来所又は電話相談への対応

⑤相談・訪問記録票（請書別紙様式2-1）の作成
（実績払い業務作成書類）

※提出期限

実施日が属する月の翌月5日

（1月又は5月の場合は、5日以降の最初のいきいき支援センターの開設日。
それ以外の月で、5日がいきいき支援センターの開設日でない場合は直前開設日）

⑥留意点

電話や来所による場合で、その場では相談対応を行わず、その後の訪問の日程調整等のみであった場合は相談実績とはしません。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 2. 相談者宅等の訪問

①対象者

いきいき支援センターから依頼があった者。

※来所・電話と同様、契約関係にある方等は実績払いの対象外

【主な訪問対象者】

- ① いきいき支援センターが介護サービスが必要であると判断しているが、介護サービスにつながっていないケース
- ② 高齢者いきいき相談室が電話や来所による相談を受け、訪問して相談を受ける必要があると判断し、いきいき支援センターへ連絡した結果、いきいき支援センターも訪問が必要であると判断したケース

※いきいき支援センターに事前に確認せず、いきいき支援センターからの訪問の依頼なく訪問した場合は、実績払いの対象とはなりません。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 2. 相談者宅等の訪問

②訪問依頼

ア いきいき支援センターからの訪問依頼

いきいき支援センターから訪問依頼の連絡（電話）があった場合は、**訪問の可否等を回答**してください。

イ 訪問依頼票

アの調整の結果、高齢者いきいき相談室が訪問できる場合については、いきいき支援センターから**訪問依頼票（別添2）**が送付されます。依頼票に訪問予定等を記載して回答するとともに、訪問を行ってください。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 2. 相談者宅等の訪問

③訪問

訪問は、介護保険法施行規則第140条の66第1号イ（1）から（3）に掲げる者（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等）若しくは介護支援専門員が実施してください。

④委託料上限

同一人物に関する訪問については、1か月の委託料上限を4,950円（3回）とします。

⑤不在時

訪問時不在の場合も1件とします。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 2. 相談者宅等の訪問

⑤不在時

訪問時不在の場合も1件とします。

不在時は、ポストに郵便物や新聞等がたまっていないか、また近隣住民等から情報収集をするなど、安否確認を実施する。

緊急を要する場合等は、早急にいきいき支援センター等関係機関に連絡する。

⑥同行訪問

いきいき支援センターと同行訪問した場合も1件とします。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 2. 相談者宅等の訪問

⑦相談・訪問記録票の作成
（実績払い業務作成書類）

相談・訪問記録票又は訪問記録票（不在時用）（請書別紙様式2-1
又は請書別紙様式2-2）を作成した場合に、委託料の対象となります。

※提出期限

実施日が属する月の**翌月5日**

（1月又は5月の場合は、5日以降の最初のいきいき支援センターの開設日。それ以外の月で、5日がいきいき支援センターの開設日でない場合は直前開設日）

第7 委託料（実績払い）等

▶ 3. 地域行事等の実施協力

原則として高齢者いきいき相談室が位置する小学校区で実施する地域行事で、高齢者に関する相談や高齢者いきいき相談室及びいきいき支援センターの広報啓発を行うため、いきいき支援センターからの協力依頼により協力した場合。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 3. 地域行事等の実施協力

①協力依頼

ア いきいき支援センターからの協力依頼
協力の可否等を回答してください。

イ 地域行事等協力依頼書
調整の結果、協力できる場合については、いきいき支援センターから地域行事協力依頼書（別添3）が送付されます。

②地域行事等協力報告書の作成 （実績払い業務作成書類）

地域行事等協力報告書（請書別紙様式3）を作成した場合に、委託料の対象となります。報告事項（参加した感想等のコメント）を記載して、いきいき支援センターに提出してください。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 3. 地域行事等の実施協力

②地域行事等協力報告書の作成 （実績払い業務作成書類）

地域行事等協力報告書（請書別紙様式3）を作成した場合に、委託料の対象となります。報告事項（参加した感想等のコメント）を記載して、いきいき支援センターに提出してください。

※提出期限

実施日が属する月の**翌月5日**

（1月又は5月の場合は、5日以降の最初のいきいき支援センターの開設日。それ以外の月で、5日がいきいき支援センターの開設日でない場合は直前開設日）

第7 委託料（実績払い）等

▶ 請求方法

（1）実績払い業務作成書類提出

- 実績払いの業務ごとに作成した書類の写しをいきいき支援センターへ送付します（原本は高齢者いきいき相談室で保管）。
- 書類の提出期限は、実績払い業務実施日の属する月の翌月5日。
- **提出期限までに提出されない場合は、実績払いの対象となりません。**（さかのぼっての支払いも行いません。）



3ヶ月に1度、請求書を提出し委託料の請求。

第7 委託料（実績払い）等

▶ 請求方法

（2）請求書の提出
（1）により提出した書類の件数分の請求書
（請求別紙様式4）を3か月分まとめて提出してください。

【請求書 提出期限】

該当月	期限
4月から6月分	7月5日
7月から9月分	10月5日
10月から12月分	1月5日以降の最初のセンター開設日
1月から3月分	4月5日

（別紙様式4）

ブランチ型総合相談窓口業務費用請求書

（あて先）

名古屋市 区 部いきいき支援センター
設置法人代表者 様

下記のとおり請求します。

年 月 日

（請求者）

事業所番号

事業所の名称

事業者（請求者）

の所在地

事業者（請求者）

の名称及び

代表者職氏名 印

金 額						0	★
ただし、	年	月～	月分委託料として				

（内訳）

@	円×	件	=	円
@	円×	件	=	円

▶ 契約先のいきいき支援センターの担当圏域以外の対象者

(例) 千種区東部いきいき支援センターと契約している相談室が、
天白区西部いきいき支援センター圏域の方の相談を受けた場合

「別紙様式 2 - 1 高齢者いきいき相談室 相談・訪問記録票」を
天白区西部へ

「請書別紙様式1月報・請書別紙様式4
請求書」を千種区西部へ

姓名		学号	
最新の正しい回答を記入し、粗点・合計得点を記入			
※回答欄の記入は、必ずこの順序で行ってください			
基礎的・応用的知識の正誤を判定する問題 基礎的知識 正誤 応用的知識 正誤			
基礎的知識を正しく回答する問題数	基礎的知識の正答率	応用的知識を正しく回答する問題数	応用的知識の正答率
基礎的・応用的知識を正しく回答した問題 (この部分) 基礎的知識 応用的知識			
基礎的知識	基礎的知識	応用的知識	
基礎的知識の正誤	基礎的知識の正誤	応用的知識の正誤	
応用的知識を正しく回答した問題 (この部分) 基礎的知識 応用的知識			
基礎的知識	基礎的知識	応用的知識	
基礎的知識の正誤	基礎的知識の正誤	応用的知識の正誤	
応用的知識を正しく回答した問題 (この部分) 基礎的知識 応用的知識			
基礎的知識	基礎的知識	応用的知識	
基礎的知識の正誤	基礎的知識の正誤	応用的知識の正誤	

(別紙様式1)高齢者いきいき相談室(月報)

【送付文案不要 FAX 可】

※第1回(12月)報告書は、平成25年12月31日現在までの実績を、12月の活動状況にのみ集中して報告してください。その後2月～11月は、毎月15日の時点で、前々年度の12月～当月までの実績を報告してください。

区 町いきいき支援センター 宛

事業所名

提出日 年 月

記入日 月分

① 対象人数

対象人数	実人数 (A) 実数

② 実数以上の対象者の延べ地域・訪問回数

	延べ地域・訪問回数			
	場所	電話	訪問	計
介護施設に関する上				
生活支援サービスに関する上				
成年発達障がい児の利用に関する上				
児童養育施設に関する上				
その他高齢者福祉に関する上				

③ 実数以上の請求件数

(1) 依頼数

件数
要請
電話
計

④

(2) 訪問

件数
面談
不面
計

⑤

(3) 地域移行支援回数

回数
計

⑥

請求件数合計
(①+②+③)

⑦

(お断りください)

プラン型組合相談窓口業務費用請求書

〔※注意〕
各自治体、区、県、国、独立行政センター
設置法人代表者様へ

下記の〇に捺印をお願いします。

年 月 日

（担当者）

電話番号

事業所の名称

事業所（課）名
の所在地
事業所（課）名
の住所及び
代表者職名

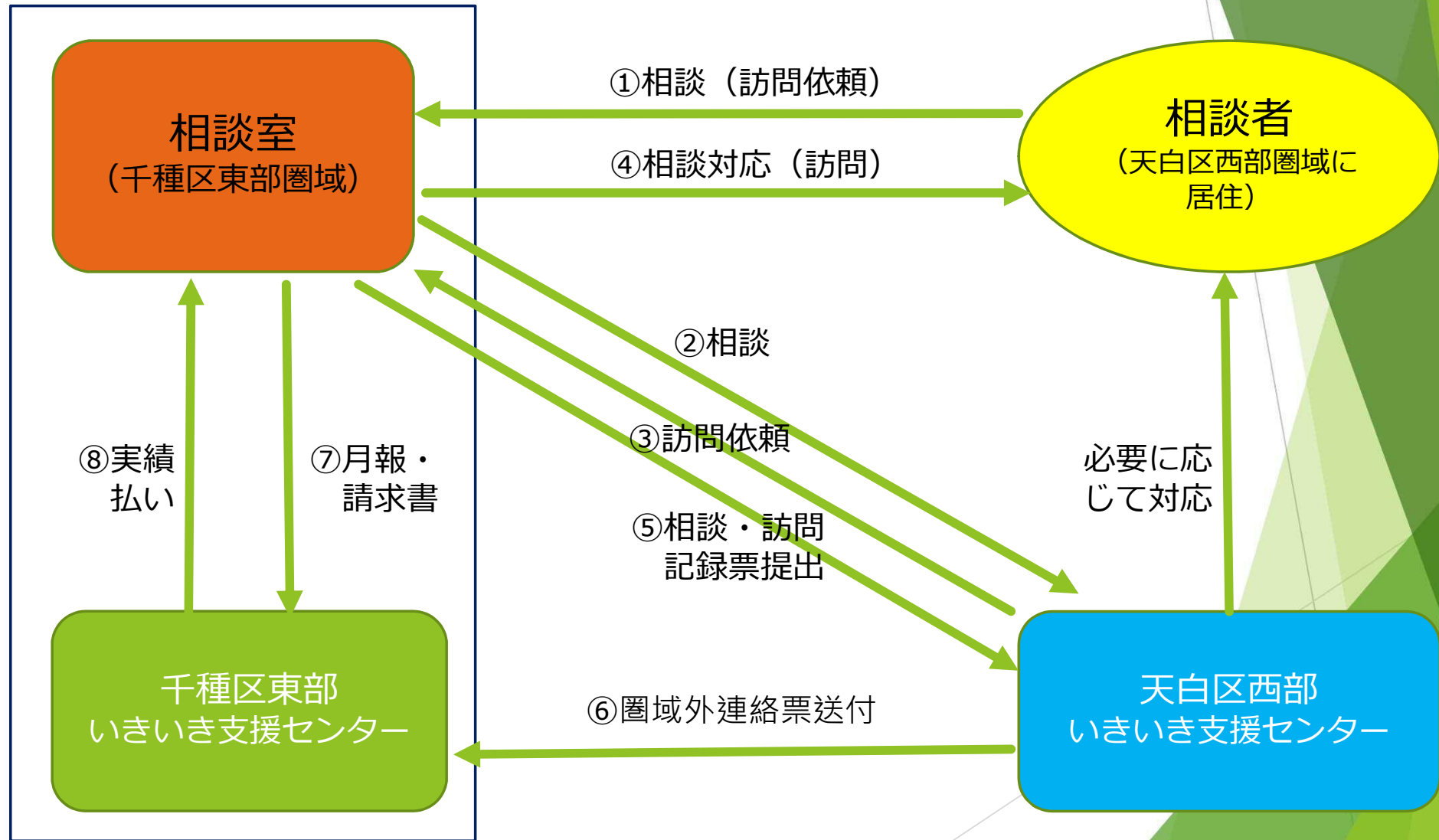
印

金	額										〇	★
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

ただし、毎 月 ～ 毎月支払料として

（印）
⑧ 円 × 月 = 月

(参考) 担当圏域以外の相談者への対応の流れ



第8 月報の提出

毎月5日までに、**前月の相談件数等**について、
月報をいきいき支援センターへ提出してください。

(別紙様式1)高齢者いきいき相談室(月報)

【送付文書不要 FAX ー 】

翌月5日(当該月が1月又は5月の場合は、5日以降の最初のいきいき支援センターの開設日、それ以外の月であって、5日がいきいき支援センターの開設日でない場合は直前開設日)まで

区 部いきいき支援センター 宛

事業所名

提出日 年 月 日

記入者

月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数		

2 実績払いの対象者の延べ相談・訪問件数

	延べ相談・訪問件数			計
	来所	電話	訪問	
介護予防に関すること				
高齢者虐待に関すること				
成年後見制度の利用に関すること				
消費者被害に関すること				
その他高齢者福祉に関すること				

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数
来所
電話
計

(2)訪問

件数
面談
不在
計

(3)地域行事等協力

回数

請求件数合計
(①+②+③)

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

相談について

- 寄せられる相談は、高齢者いきいき相談室で全て解決できる相談だけではありません。このため、必要に応じていきいき支援センターを始めとする関係機関に**適切につないで**ください。
- 例えば、行政への不満やカラスの駆除など、高齢者の自立生活には関係のない相談でも、信頼関係を構築する上では、**しっかり聴くことが必要**です。その思いを受け止めた上で関係する行政や機関につないでください。
- 介護保険だけではなく、高齢者からの相談に広く対応できるよう、**日ごろから研鑽**に努めてください。