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

令和6年4月1日改訂

令和6年10月1日改訂

令和7年4月1日改訂

目次

[第１　趣旨 1](#_Toc157708357)

[第２　実施場所 1](#_Toc157708358)

[第３　開設時間 2](#_Toc157708359)

[第４　事業内容 3](#_Toc157708360)

[第５　研修 3](#_Toc157708361)

[第６　高齢者いきいき相談室の定例会議 3](#_Toc157708362)

[第７　委託料　等 4](#_Toc157708363)

[第８　『(様式1-3)月報』の提出 12](#_Toc157708364)

[第９　のぼり等の掲示 12](#_Toc157708365)

[第１０　いきいき支援センターとの契約等 12](#_Toc157708366)

[＊相談について 13](#_Toc157708367)

# 第１　趣旨

いきいき支援センターへ繋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繋ぎます。  ・　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ます。  ・　高齢者等の相談者に場所がはっきり分かるよう、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」等、いきいき支援センターの事業を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。 |

(補足)

・　原則として、名古屋市に住民票を持つ高齢者(65歳以上。第2号被保険者も含む)に関する相談対応を本事業の対象とします。ただし、「(1)来所・電話等相談への対応＜来所・電話等＞」に限っては対象者の年齢や住所が不明な中での対応も想定されるため、市外や高齢者でない方に関する相談対応も委託料の対象とします。

・　事業所として契約関係にある方(介護保険サービス利用の有無は問わない)等は、本事業の対象外として、各様式等の提出は不要です。委託料も支払われません。

# 第２　実施場所

主任介護支援専門員が所属(常勤・非常勤は問わない)する居宅介護支援事業所からの申し出を受け、いきいき支援センターが高齢者いきいき相談室を委託した事業所において、本事業は実施されます。

|  |
| --- |
| ※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ブ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。 |

(補足)

・　委託契約日時点で主任介護支援専門員を取得している職員が必要です。

・　契約時点では主任介護支援専門員の方が在籍していたが、退職等により主任介護支援専門員が1人もいなくなった場合、その月の末日をもって高齢者いきいき相談室の契約は解除となります。

# 第３　開設時間

１　開設時間

居宅介護支援事業所の営業時間と同様とします。

２　開設時間内の職員不在の広報等

高齢者いきいき相談室へは予約なしの来所相談等があります。開設時間内に事業所が不在であると、そのタイミングで来所された方が相談できなくなるため、委託契約時に次のような申し出をお願いしています。(参考:『(様式3-1)受託に関する申出書』)

|  |
| --- |
| 【申し出の内容】  ①高齢者いきいき相談室（居宅介護支援事業所）の営業日・営業時間  ②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）  ※事務職員等が対応できる場合は「不在」には含みません。事業所に鍵がかかっているなどで、相談者が全く対応してもらえない場合を「不在」とします。 |

また、市、いきいき支援センター及び高齢者いきいき相談室は営業時間や不在時の有無について広報を行います。

（広報のイメージ）

高齢者いきいき相談室一覧（○区）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事業所名 | 住所 | 電話番号  FAX番号 | 営業日  営業時間 | 訪問等で不在の  場合の有無 |
| △△居宅介護支援事業所 | ×区×町1-1 | 000-0000  999-9999 | 月～土  午前○時～午後○時 | 有 |

※訪問等で不在の場合が有の相談室は職員が不在の場合もありますので、まずはお電話・FAXをお願いします。

# 第４　事業内容

１　次に掲げる相談への対応

・介護関係 (掃除、食事、買い物、ゴミ出し、入浴　等)

・医療関係 (受診先探し、服薬管理　等)

・経済関係 (困窮　等)

・対人関係 (家族・近隣等との関係性、社会的交流　等)

・住居関係 (住環境、不良堆積物　等)

・権利擁護 (契約・財産管理、消費者被害、虐待　等)

・認知症 (認知症に関すること)

・その他 (一般的な制度や社会資源の情報提供　等)

２　相談者宅等の訪問

３　市が主催する研修の受講

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

５　いきいき支援センターからの依頼に基づく行事等への協力

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

# 第５　研修

名古屋市が、いきいき支援センターの業務紹介や高齢者向け施策等に関する研修を毎年開催します。高齢者いきいき相談室を受託する前に本研修を受講してください。また、受託後も本研修を毎年1回以上は受講をお願いします。（過去1年間に受講が無い場合は、高齢者いきいき相談室の委託を解除することがあります。）なお、研修は事業所として1名以上(主任介護支援専門員、介護支援専門員、保健師及び社会福祉士等が望ましい)は出席いただき、受講後は事業所内の他の職員にも研修内容の共有をお願いします。なお、仮に受講した職員が退職しても高齢者いきいき相談室の委託は解除されません。

# 第６　高齢者いきいき相談室の定例会議

１　会議の開催

高齢者いきいき相談室が主体で開催(進行、議事録作成等)し、いきいき支援センターは実施の協力として会場の手配、開催案内の発信及び資料の印刷等を行います。

２　会議の目的（内容）

高齢者いきいき相談室事業を進める中での実例や課題等を相談室間で話し合います。また、いきいき支援センターからの事務連絡等も行います。

３　開催回数

年2回以上の開催をお願いします。(複数いきいき支援センター圏域合同での実施も可)

# 第７　委託料　等

１　委託料の支払い対象業務

「(1)来所・電話等相談への対応＜来所・電話等＞」「(2)相談者宅等の訪問＜訪問＞」「(3)行事等＜行事＞」の実施に対して委託料が支払われますので、必要な書類(※『(参考)事務処理一覧』参照)をいきいき支援センターへ提出してください。なお、相談内容の報告時に個人情報をいきいき支援センターへ伝えることになりますので、『（様式1-1）相談記録票』に記載のとおり、「※いきいき支援センターへの個人情報共有の同意確認」を相談者に実施してください。

（１）来所・電話等相談への対応　１件につき、2,000円　＜来所・電話等＞

①対象者

次に掲げる以外の者

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（当該相談により同月内に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(同居・別居を問わない)

エ　ア及びイの同居人

オ　匿名者

※　原則として市内の高齢者の相談対応を本事業の対象としていますが、「(1)来所・電話等相談への対応＜来所・電話等＞」では市外の方や65歳未満の方でも対応せざるを得ない状況が想定されますので、「年度初の対応」のときは例外的に委託料の支払い対象とします。なお、匿名者の方への対応は「年度初の対応」のときであっても委託料の支払い対象外です。

|  |
| --- |
| ＊　ウ、エについては相談時に可能な範囲で確認してください。  ＊　ウ、エに該当するか不明な場合は委託料の支払いを行います。（以後、ウ、エに該当することが判明した場合は、その時点以降から委託料の支払いの対象としません。）  ※　（２）相談者宅等の訪問についても同様です。 |

（参考） 直系血族

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ･･･ | |  |  |
|  |  | 祖父母 | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | 親 | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 配偶者 |  | 本人 | |  | 兄弟姉妹 |
|  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | 子 | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | 孫 | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  | ひ孫 | |  |  |
|  |  | ･･･ | |  |  |

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（『（様式1-1）相談記録票』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。

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。

|  |
| --- |
| ＊　委託料の支払いの対象は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）については委託料の支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委託料の支払いとはしません(一連の相談対応の中で実施する代行申請を禁止するものではありません。あくまで代行申請のみの対応は委託料の支払い対象とならないという意味です)。  ＊　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委託料の支払いとします。  ＊　高齢者虐待の相談があった場合、『(様式1-1)相談記録票』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』を作成してください。 |

④委託料上限

同一人物に関する相談は、1か月の委託料上限を＠2,000円×3回(6,000円)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です。）

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。

⑤『（様式1-1）相談記録票』の作成

『（様式1-1）相談記録票』を作成した場合に、委託料の対象となります。

※提出期限

実施日の翌月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。）

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。出張相談会等での対応も1件ごとに『（様式1-1）相談記録票』を提出します。

(補足)

・　相談日時点では契約関係になかったが、同月内に契約に至った場合は委託料の支払いの対象外となります。反対に、契約を解除した同月の相談対応は支払いの対象です。

・　同日で同一人物からの委託料の支払いの対象件数は1日1件を原則としますが、同日に複数回の相談であっても、相談内容が異なる場合はそれぞれを委託料の支払いの対象とします。

・　電話以外の手段としてメールや手紙等での相談対応も委託料の支払いの対象とします。

・　高齢者いきいき相談室が高齢者サロンから依頼があって参加したサロンの場で、サロン利用者から相談を受けた場合のような、想定していない出先での相談対応も「(1)来所・電話等相談への対応＜来所・電話等＞」として委託料の支払いの対象となります。(『(様式2-1)依頼票』を受けていないため、「(2)相談者宅等の訪問＜訪問＞」とはしない)

（２）相談者宅等の訪問　１件につき、3,000円　＜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。

※なお、「(2)相談者宅等の訪問＜訪問＞」でも「(1)来所・電話等相談への対応＜来所・電話等＞」と同様に次に掲げる者は委託料の支払いの対象外のため、いきいき支援センターから委託料の支払い対象者としての依頼は行いません。

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（当該相談により同月内に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(同居・別居を問わない)

エ　ア及びイの同居人

※「(1)来所・電話等相談への対応＜来所・電話等＞」は市外の方や65歳未満の方も「年度初の対応」は例外的に委託料の支払い対象としますが、「(2)相談者宅等の訪問＜訪問＞」は委託料の対象とはしません(『(様式2-1)依頼票』も発出されない)。

|  |
| --- |
| 【主な訪問対象者の想定】  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繋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、いきいき支援センターも訪問が必要と判断したケース(いきいき支援センターから依頼を得ず、訪問事後に伝えたケースは対象外) |

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（電話等）があった場合は訪問の可否等を回答してください。

イ　『(様式2-1)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『(様式2-1)依頼票』が送付されます。内容を確認し、訪問を行ってください(返信等不要)。

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＠3,000円×3回(9,000円)とします。（訪問を3回で打ち切るという意味ではなく。4回以上の訪問を実施し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です。）

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、可能な範囲で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。 |

　原則として、同日に複数回訪問しても1回の委託料の支払いとします。ただし、緊急性等の理由から、いきいき支援センターから同日に複数回の訪問依頼があった場合のみ、複数の委託料の支払いを可能とします。

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。

⑦『（様式1-1）相談記録票』の作成

『（様式1-1）相談記録票』を作成した場合に委託料の対象となります。

※提出期限

実施日の翌月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。）

(補足)

・　相談対象者が夫婦で2人分の相談対応・訪問を行った場合、それぞれの対象者に対して委託料の支払いが行われます(事前にそれぞれへの『(様式2-1)依頼票』が提出されていることが必要です)。

・　入院先を訪問して相談を受ける場合は、相談者宅等への「訪問」として取り扱います(同一敷地内にある相談室であっても同様)。

・　「訪問」として実績計上できるかの判断が難しい際は①いきいき支援センターからの依頼(『(様式2-1)依頼票』)があること　②介護保険の説明等、相談室としての業務を行うこと　③『（様式1-1）相談記録票』の提出等、高齢者いきいき相談室としての事務を実施すること　の3要件と照らして、その可否を検討してください。

（３）行事等の実施協力　１回につき3,000円　＜行事＞

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等を行うため、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。

①協力依頼

ア　いきいき支援センターからの協力依頼

いきいき支援センターから協力依頼の連絡（電話等）があった場合は、協力の可否等を回答してください。

イ　『(様式2-1)依頼票』

アの調整の結果、高齢者いきいき相談室が協力できる場合については、いきいき支援センターから『(様式2-1)依頼票』が送付されます。内容を確認し、行事へ協力してください(返信等は不要)。

②『(様式1-2)行事報告書』の作成

『(様式1-2)行事報告書』を作成した場合に、委託料の対象となります。行事開催後、報告事項を記載して、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（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。）

ただし、可能な限り速やかに提出してください。

|  |
| --- |
| ＊管理者については、居宅介護支援事業所の管理に支障が無い場合に限り、訪問や行事等の実施協力等を行ってください。 |

(補足)

・　依頼した行事にいきいき支援センターが必ずしも参加する必要はありません。

・　行事における高齢者いきいき相談室の役割は「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等」であるので、事例検討会等でファシリテーターを務めたのみの場合等は、支払い対象となりません。

・　1つの行事の中で複数の役割を担ったとしても、1回分の実施協力となります。

・　行事での相談対応も記録票を作成すれば(匿名は対象外)「来所」の実績として計上できます。例えば、出張相談会に出席いただいた場合、「行事」への参加として3,000円の委託料が支払われ、その相談会の中で『（様式1-1）相談記録票』を作成する相談対応をしたら「来所」として1件につき2,000円が支払われます。行事に限らず、業務中に出先で相談対応をして『（様式1-1）相談記録票』を作成すれば、「来所」として計上できます。

・　相談室を受託する運営法人が認知症カフェを開催している場合で、自法人の認知症カフェから自法人の高齢者いきいき相談室に認知症カフェへの同席依頼があったような同一法人内での対応でも、内容によっては実績払いとなります。この際、次の3つの要件と照らして実績計上の可否を検討します。①いきいき支援センターからの依頼(『(様式2-1)依頼票』)があること　②高齢者いきいき相談室の広報等、高齢者いきいき相談室としての業務を行うこと　③『(様式1-2)行事報告書』の提出等、高齢者いきいき相談室としての事務を実施すること

２　請求方法(※『(参考)事務処理一覧』参照)

（１）業務ごとの書類提出

業務ごとに作成した書類(『（様式1-1）相談記録票』、『(様式1-2)行事報告書』)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）。ただし、緊急を要するものについては電話等でも、いきいき支援センターに連絡をしてください。

なお、書類の提出期限は委託料の支払い業務実施日の属する月の翌月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。）までとしますが速やかに提出してください。

提出期限までに提出されない場合は、委託料の支払いの対象となりません。（遡っての支払いも行いません。）

（２）『(様式1-4)請求書』の提出

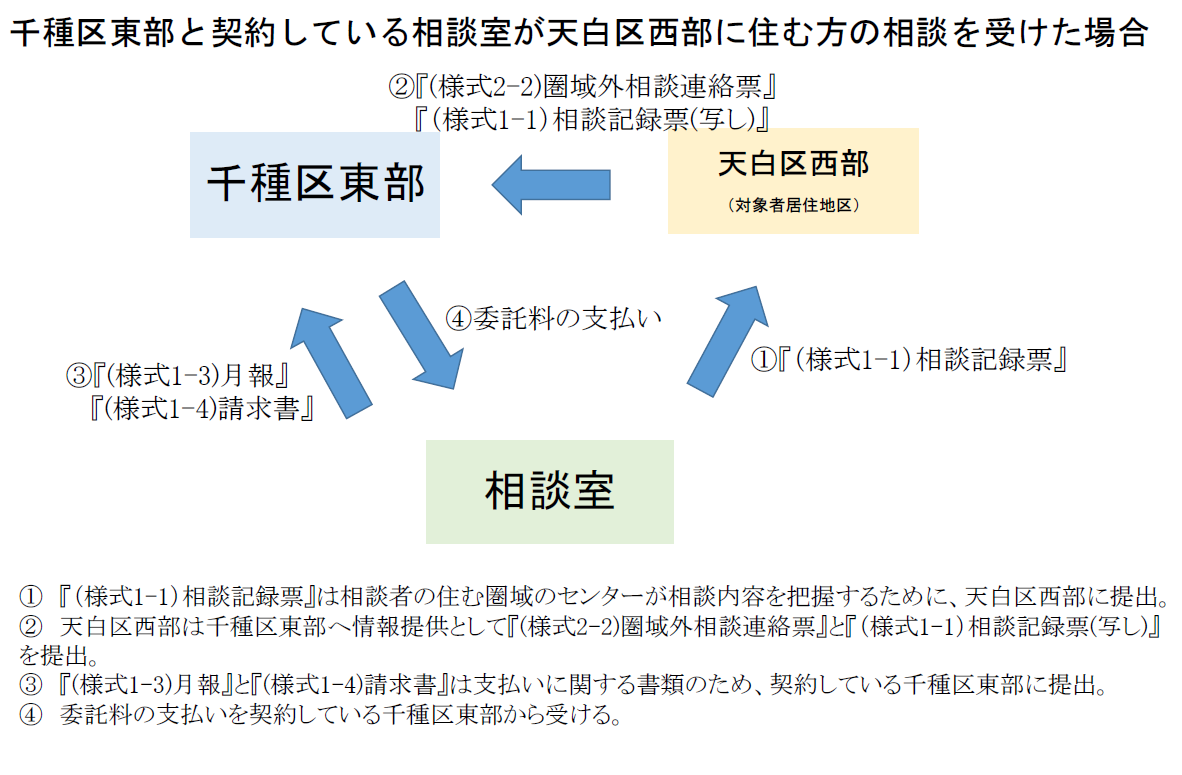
（１）により提出した書類の件数に基づく『(様式1-4)請求書』を3か月分まとめて提出（例：4・5・6月を7月10日までに提出）してください。

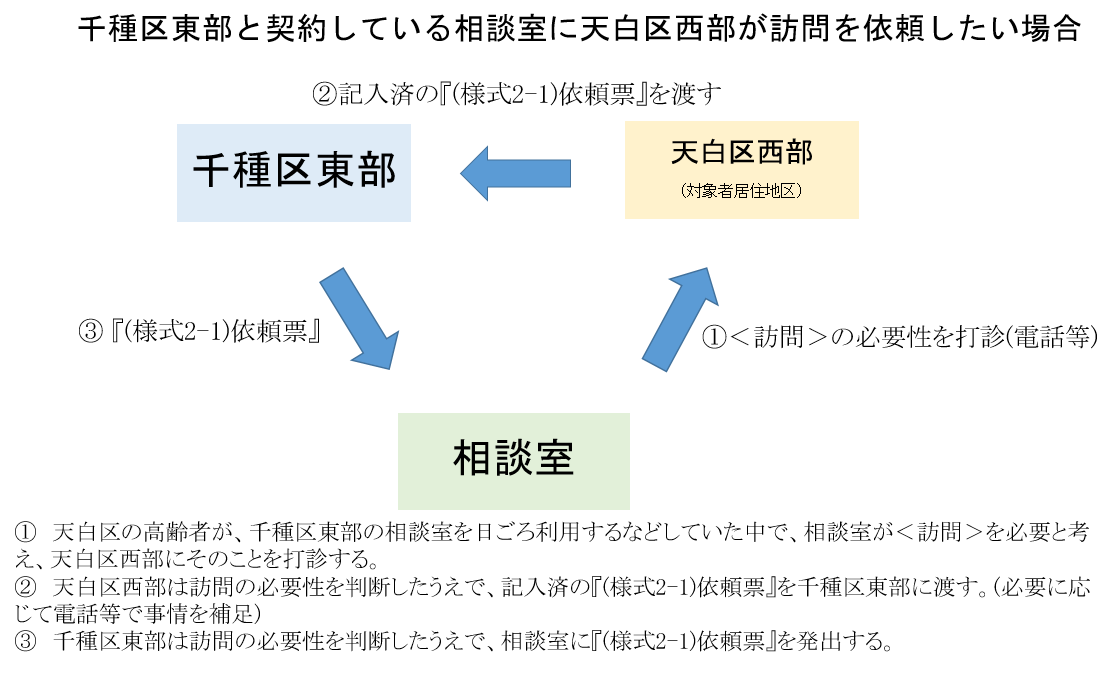
３　契約先のいきいき支援センターの担当圏域以外の対象者

委託料の支払いの対象者が契約先のセンターの担当圏域以外の場合、『（様式1-1）相談記録票』は対象者の圏域のセンターへ送付してください。また、『(様式1-4)請求書』は契約先のセンターへ送付してください。なお、対象者の圏域のいきいき支援センターは契約先のセンターへこの相談実績を『(様式2-2)圏域外相談連絡票』によって連絡することで、契約先のセンターも実績を確認します。本取扱いは＜来所・電話等＞と＜訪問＞に共通するものです。ただし、＜訪問＞において圏域外の対象者を訪問する際は、いきいき支援センター同士が連携をしたうえで契約先のセンターから『(様式2-1)依頼票』を受けるようにしてください。

|  |
| --- |
| （例）千種区東部いきいき支援センターと契約している高齢者いきいき相談室が、天白区西部いきいき支援センターの圏域の対象者の相談を受けた場合  【高齢者いきいき相談室】  ・『（様式1-1）相談記録票』は「天白区西部いきいき支援センター」へ提出する。  ・『(様式1-4)請求書』は「千種区東部いきいき支援センター」へ提出する。  【いきいき支援センター】  ・「天白区西部いきいき支援センター」は「千種区東部いきいき支援センター」へ『（様式1-1）相談記録票』の提出があったことを相談実施の翌月6日（休日の場合は翌営業日）までに『(様式2-2)圏域外相談連絡票』により連絡する。また、『(様式2-2)圏域外相談連絡票』には対応する『（様式1-1）相談記録票』の写しを添付する。  ・「千種区東部いきいき支援センター」は高齢者いきいき相談室より『(様式1-3)月報』、『(様式1-4)請求書』の提出を受け、委託料の支払いを行う。 |

(補足)

・　『(様式1-3)月報』の数値は圏域内の相談と同様に計上してください。



# 第８　『(様式1-3)月報』の提出

毎月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が開設日でない場合は直前開設日。）までに、前月の相談件数等について、『(様式1-3)月報』をいきいき支援センターへ提出してください。なお、相談実績が0件であっても『(様式1-3)月報』の提出は必要です。

# 第９　のぼり等の掲示

１　のぼり等の掲示

高齢者いきいき相談室であることが公道などから見て、明確になるようにしてください。なお、市がのぼり等を作成し配布するので、掲示してください。

２　入りやすい環境作り

利用者が高齢者いきいき相談室に入りやすい環境づくりに努めてください。

# 第１０　いきいき支援センターとの契約等

１　委託契約

居宅介護支援事業所の所在地によって、担当するいきいき支援センターが決まり、当該センターとの単独契約となります。

委託契約は『(様式3-2)請書』を、いきいき支援センターへ提出します。

委託契約は居宅介護支援事業所ごとに行いますが、『(様式3-2)請書』は法人代表者から、いきいき支援センター設置法人代表者あてで作成します。

また、契約時には『(様式3-2)請書』とあわせて、営業時間や主任介護支援専門員の状況等に関する『(様式3-1)受託に関する申出書』を提出してください。

２　契約時期

毎年4月1日及び10月1日を新規の契約期間の開始時期とします。

原則として、それぞれ直近の市が行う研修を受講して、契約することとします。例えば、4月1日が契約期間の開始の場合、2～3月頃に開催する研修の受講が必要となります。

３　契約の更新

契約期間は、いきいき支援センター又は高齢者いきいき相談室のいずれかが毎年度末までに期間を延長しないことを通知しない限り、自動的に1年間延長されるものとしますが、過去1年の間に市が行う研修を受講していない場合は、原則として年度末で契約を解除します。

４　契約の変更・解除

受託時に提出した『(様式3-1)受託に関する申出書』の内容に変更があった場合や契約を解除したい場合は『(様式4-1)変更・解除届』にて、いきいき支援センターへ届け出てください。

５　委託契約終了・解除時

委託契約を終了・解除する場合は、『(様式4-1)変更・解除届』にて、いきいき支援センターへ届け出の上、高齢者いきいき相談室業務で作成した書類(各様式に加え、本事業において作成した個人情報の記載されているもの)は、いきいき支援センターへ返却してください。また、のぼり等の啓発物品については、各事業所で適切に処分してください。

# ＊相談について

|  |
| --- |
| ●総合相談の目的  総合相談は地域に住む高齢者等に関するさまざまな相談をすべて受け止め、適切な機関・制度・サービスにつなぎ、継続的にフォローするとともに、必要に応じて包括センターの業務に継続していくことが目的です。総合相談は地域包括ケアとしての継続支援の入口となります。  ●総合相談の多様性  相談者や相談機関、相談内容、相談状況は多種多様であり、またその相談内容は相談者の生活環境のさまざまな要因により変化します。どのような人からの相談であろうとも、またどのような相談内容や状況であろうとも、まずは相談内容を的確に把握することが不可欠です。  出典：「地域包括支援センター運営マニュアル～地域の力を引き出す地域包括ケアの推進をめざして～(平成27年6月)　一般財団法人長寿社会開発センター」 |

・　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。

・　様々な相談が寄せられることが考えられます。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と思われるような相談でも、地域住民との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。

・　様々な相談が寄せられるため、高齢者いきいき相談室は介護保険だけではなく、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。

・　特に最初の相談では、相談者がやっとの思いで電話をかけてきたりすることもあると考えられます。

・　そこで、相談者の二度手間、三度手間とならないよう、窓口として常に的確に状況の把握を行う体制を整えておくことが求められます。

・　初回相談では相談内容の精査が重要となります。相談内容を把握した上で、緊急性を判断し、適切な対応が必要です。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| レベル | 相談内容 | 対応 |
| １ | 一般的な問い合わせ | 一般的な情報提供 |
| ２ | 相談者の意思で主訴に対する対応が可能だと判断される相談 | 必要な情報提供、関係機関や団体等の紹介・つなぎ |
| ３ | 専門的・継続的な関与が必要だと判断される相談 | いきいき支援センターと相談の上、互いに連携しながら問題を解決する。 |
| ４ | 緊急対応が必要と判断される相談 |

出典：「地域包括支援センター運営マニュアル～地域の力を引き出す地域包括ケアの推進をめざして～(平成27年6月)　一般財団法人長寿社会開発センター」より一部改変

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| レベル1  最も緊急性が低いのがレベル1です。一般的な問い合わせに対して、的確な情報を提供します。ここでは、課題を抱え支援を必要とする特定の人に関する相談でない場合に限ります。的確な情報を提供するためには、常に最新の情報（行政からの通知および通達や地域の社会資源の情報など）を理解していなければなりません。   |  | | --- | | ＊レベル1の相談例  「要介護認定を受けたいのですがどうすればよいのですか」「ここから一番近い老人福祉センターはどこになりますか」のような問い合わせです。 |   レベル2  レベル2は、適当な情報を提供することや、適切な機関や団体等に紹介をすれば、課題に対応できるだけの能力が相談者にある場合です。つまり、それ以上の専門的支援はこの時点では必要ではないと判断される場合です。ここでは、数回の情報提供や紹介などで対応可能なのかどうかを判断し、継続的支援が必要な場合にはレベル3に分類します。注意が必要なのは、一見単純な相談のようであっても、実は深刻な課題になりえる可能性が高い相談もあります。この段階で隠されたニーズに気づく能力が必要だといえます。  また、適切な機関や団体等に紹介をした後も、必要に応じて該当する機関や団体等から情報を得る、あるいは何らかの機会に相談者に連絡をとるなどのフォローアップが必要です。いつでも相談できる存在でいることが重要だといえます。そして、必要に応じて、包括センターが支援を開始します。   |  | | --- | | ＊レベル2の相談例  「ショートステイは使えますか」という相談があり、要介護度を確認したところ要介護認定の結果が「自立」であったため、「要介護度が自立では介護保険サービスのショートステイは使えませんが、何かお困りのことがあればご相談に応じますので、現在の状況を教えてください」と応え、相談の背景にある要因を確認していきました。この相談では、世話を受けている方の状況の変化、世話をしている相談者の負担感の増大や要介護認定後の変化などが考えられます。 |   レベル3  専門的で継続的な支援が必要だと考えられるのがレベル3です。相談内容としてはレベル2に分類されるものの、すでに紹介を想定していた機関の関わりがあるにもかかわらずニーズが充足されていないような場合もこのレベルに該当します。相談のなかでも、虐待のような深刻な権利侵害がうかがえる相談については、権利侵害の状況を詳しくスクリーニングする必要があるため、この段階で権利擁護業務に早急につなげます。   |  | | --- | | ＊レベル3の相談例  民生委員から「私の担当地区に住んでいるAさんが、自宅内に不審者が来るので怖くて仕方がないと複数の隣人に何度も訴えているようで、訴えられた人が見に行っても誰もいないようで、あまりにも何度も訴えられるので困っていると言うんです」と相談がありました。このような相談では、訪問をして状況を確認する必要があります。 |   レベル4  緊急性が高く、早急な対応がレベル4です。人命、健康、安全、財産などが危機に瀕している場合がこのレベルの相談だといえます。例えば、脳梗塞で動くことができない独居高齢者、脱水症状の人、ライフラインが止まっている人などが考えられます。ここでも、深刻な権利侵害が考えられる場合には、迅速に権利擁護業務にて対応します。   |  | | --- | | ＊レベル4の相談例①  「家の近くの路上で泥酔している高齢者がいるんですが」といった地域住民からの相談に対して、相談者から様子を聞き応急処置が必要な状態ではないことを確認したうえで、警察と福祉課に連絡をしてその場に駆けつけました。 |  |  | | --- | | ＊レベル4 の相談例②  毎日ペットボトルを持ってふらつきながら公園に水くみにやってくる高齢者がいると地域住民から相談がありました。この高齢者宅では水道が止まっている可能性が高く、かつ電気やガスといった他のライフラインも止まっている可能性もあるため、福祉課にすぐに連絡をとり、相談のあった地域住民とともにその高齢者宅を訪問し状況を確認しました。 |   出典：「地域包括支援センター運営マニュアル～地域の力を引き出す地域包括ケアの推進をめざして～(平成27年6月)　一般財団法人長寿社会開発センター」より一部改変 |

（改訂履歴）

改訂日：平成27年8月19日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 目次　7行目 | 第６　いきいき相談室の定例会議 | 第６　高齢者いきいき相談室の定例会議 |
| 1ページ　2行目  1ページ　4行目  3ページ　18行目  3ページ　19行目  4ページ　1行目  5ページ　3行目  10ページ　10行目 | いきいき相談室 | 高齢者いきいき相談室 |
| 3ページ　10行目 | ４　いきいき支援センターとの定例会議の開催 | 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 |
| 5ページ　5行目 | （追加） | 各業務で作成した書類はいきいき支援センターへ提出してください。 |
| 5ページ　9行目 | （追加） | ※提出期限  実施日が属する月の翌月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。）  ただし、可能な限り速やかに提出してください。 |
| 7ページ　23行目  9ページ　19行目  10ページ　20行目  11ページ　7行目 | 実施日の属する月の翌月5日（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。ただし1月5日については、1月5日以降の最初のいきいき支援センターの開設日。） | 実施日が属する月の翌月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。） |
| 12ページ　2行目 | （いきいき支援センターが開設日でない場合は直前開設日。ただし1月5日については、1月5日以降の最初のいきいき支援センターの開設日。） | （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。） |

改訂日：平成28年6月1日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 5ページ　6行目 | （１）介護予防事業対象者の連絡　１件につき、１，０８０円  　二次予防事業対象者になるものについて、利用者基本情報（請書別紙様式2-1）又はわたしのカルテ（請書別紙様式2-2）及び基本チェックリスト（請書別紙様式3）を作成した場合。  ※提出期限  実施日が属する月の翌月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。）  ただし、可能な限り速やかに提出してください。 | （削除） |
| 5ページ　15行目 | （２） | （１） |
| 5ページ　16行目  7ページ　19行目  8ページ　2行目  9ページ　13行目 | 別紙様式4-1 | 別紙様式2-1 |
| 5ページ　29行目 | （３） | （２） |
| 7ページ　8行目 | ＊介護予防の相談の場合、（１）の「わたしのカルテ又は利用者基本情報及び基本チェックリスト」を作成し、合わせて「相談・訪問記録票」を作成した場合は、それぞれ1件ずつ（計2件）の委託料の支払いとします。 | （削除） |
| 8ページ　1行目 | （３） | （２） |
| 8ページ　3行目  9ページ　14行目 | 別紙様式4-2 | 別紙様式2-2 |
| 10ページ　1行目 | （４） | （３） |
| 10ページ　13行目 | 別紙様式5 | 別紙様式3 |
| 11ページ　14行目 | 別紙様式6 | 別紙様式4 |

改訂日：平成28年8月18日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 5ページ　12行目 | イ　いきいき支援センターと介護予防支援委託契約による個別事案の依頼を受けている者 | イ　いきいき支援センターと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 |
| 5ページ　21行目 | （追加） | 相談・訪問記録票及び訪問記録票（不在時用）の「要支援・要介護度（二次予防）」欄については事業対象者該当の有無、「要支援・要介護認定期間」欄については事業対象者認定期間についても記載してください。 |
| 11ページ　16行目 | 相談者 | 対象者 |
| 11ページ　17行目 | 担当圏域以外の相談者の場合 | 担当圏域以外の場合 |
| 11ページ　24行目 | 相談者からの | 対象者の |

改訂日：平成30年4月1日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 3ページ　11行目 | いきいき支援センターが参加する行事等への協力 | いきいき支援センターからの依頼に基づく行事等への協力 |
| 5ページ　12行目 | イ　いきいき支援センターと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 | 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 |
| 5ページ　21行目 | 相談・訪問記録票及び訪問記録票（不在時用）の「事業対象者要支援・要介護度（二次予防）」欄については事業対象者該当の有無、「要支援・要介護認定期間」欄については事業対象者認定期間についても記載してください。 | （削除） |
| 8ページ　1行目 | 1,080円 | 1,620円 |
| 9ページ　2行目 | 3,240円 | 4,860円 |
| 10ページ　1行目 | 1,080円 | 1,620円 |
| 11ページ　31行目 | ・「天白区西部いきいき支援センター」は千種区東部いきいき支援センターへ相談・訪問記録票の提出があったことを相談実施の翌月5日までに圏域外相談連絡票（別添4）により連絡する。 | ・「天白区西部いきいき支援センター」は千種区東部いきいき支援センターへ相談・訪問記録票の提出があったことを相談実施の翌月5日までに圏域外相談連絡票（別添4）により連絡する。また、圏域外連絡票には当該連絡票に記載される相談件数に対応する「相談・訪問記録票」及び「相談・訪問記録票（不在時用）」の表面の写しを添付する。 |
| 別添様式1～4及び参考様式「高齢者虐待連絡票」 | 平成 | (削除) |
| 別添様式4 | （追加） | 訪問件数欄を追加。 |
| 参考様式「高齢者虐待連絡票」の生年月日欄 | M・T・S・H | (削除) |

令和元年10月1日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 5ページ　8行目 | 1,080円 | 1,100円 |
| 7ページ　13行目 | 3,240円 | 3,300円 |
| 8ページ　1行目 | 1,620円 | 1,650円 |
| 9ページ　3行目 | 4,860円 | 4,950円 |
| 10ページ　1行目 | 1,620円 | 1,650円 |

令和2年8月5日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 1ページ　9行目 | 認知症高齢者 | 認知症の人 |
| 5ページ　5行目 | （追加） | また、委託料の支払いの対象となる相談を受けた場合は、個人情報の取得といきいき支援センターへの報告が発生しますので、相談者から個人情報の使用に関する同意を相談者から得てください。 |
| 7ページ　4行目 | （追加） | ただし、若年性認知症患者など第2号被保険者（40歳～64歳）については委託料の支払いの対象とします。 |
| 別添様式4「圏域外相談連絡票」 | 「相談件数」  「訪問件数」 | ※件数欄項目変更  「来所・電話」  「訪問」  「行事」  「備考・連絡事項記載欄」を追加 |

令和6年4月1日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 『 (参考) R6.4.1改正点』を参照 | 『 (参考) R6.4.1改正点』を参照 | 『 (参考) R6.4.1改正点』を参照 |

令和6年10月1日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 4ページ 29行目 | (追加) | なお、匿名者の方への対応は「年度初の対応」のときであっても委託料の支払い対象外です。 |
| 11ページ　7行目 | (追加) | 本取扱いは＜来所・電話等＞と＜訪問＞に共通するものです。ただし、＜訪問＞において圏域外の対象者を訪問する際は、いきいき支援センター同士が連携をしたうえで契約先のセンターから『(様式2-1)依頼票』を受けるようにしてください。 |
| 12ページ | (追加) | 他圏域へ「訪問」する場合の図を追加。 |
| (様式3-4)委任状 | 押印欄あり | 押印欄廃止 |
| (様式3-3)口座振替申込書 | 押印欄あり | 押印欄廃止 |

令和7年4月1日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 改訂箇所 | 改訂前 | 改訂後 |
| 6ページ 23行目 | (追加) | 反対に、契約を解除した同月の相談対応は支払いの対象です。 |
| (様式2-1)依頼票 | (追加) | 他圏域への＜訪問＞依頼への対応として、2つ目のいきいき支援センター名等の記入欄を追加。 |
| 委託料対象早見表 | (追加) | 委託料の対象となる条件を表で整理した。 |