

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地域ケア推進課

平成27年7月14日
第1版
第1刷
第1次印刷
第1次印刷
第1次印刷
第1次印刷
第1次印刷

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。

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」

高齢者いきいき相談室 別添1 受託に関する申出書

年 月 日

いきいき支援センター 御中

1 高齢者いきいき相談室等
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）
※業務所に残っている状況により、利用者が必要に応じて対応可能な場合は有無
有 / 無

3 所属の主任介護支援専門員
（1）人数
人

（2）氏名

※高齢者いきいき相談室をいきいき支援センターに開設していただく。
※業務所に残っている状況により、利用者が必要に応じて対応可能な場合は有無
※業務所に残っている状況により、利用者が必要に応じて対応可能な場合は有無
※業務所に残っている状況により、利用者が必要に応じて対応可能な場合は有無

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。

高齢者いきいき相談室 別添2 相談・訪問記録票

相談・訪問日時

相談・訪問場所

相談・訪問内容

相談・訪問結果

相談・訪問担当者

相談・訪問記録票

相談・訪問日時

相談・訪問場所

相談・訪問内容

相談・訪問結果

相談・訪問担当者

相談・訪問記録票

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

| 協力内容 | 実施日時 | 実施場所 | 実施者 |
|------|------|------|-----|
| 協力内容 | | | |
| 実施日時 | | | |
| 実施場所 | | | |
| 実施者 | | | |

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）

(添付書式4)

プランナ型総合相談窓口業務費用請求書

(※特約)

名古屋第一 国 際 西 日 産 産 業 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

請求書:
事業計画書 _____

事業計画の名称 _____

事業所 (請求者) _____
所在地 _____

事業所 (請求者) _____
の所在地 _____

代表者の氏名 _____ 姓 _____

| | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|---|---|
| 品 名 | | | | | | | 円 | ※ |
|-----|--|--|--|--|--|--|---|---|

ただし、年 月 日、得意店提携として

(内訳)

| | | |
|---|---------|---|
| ※ | 円 × 件 = | 円 |
| ※ | 円 × 件 = | 円 |

第7 委託料（実績払い）等

▶ 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

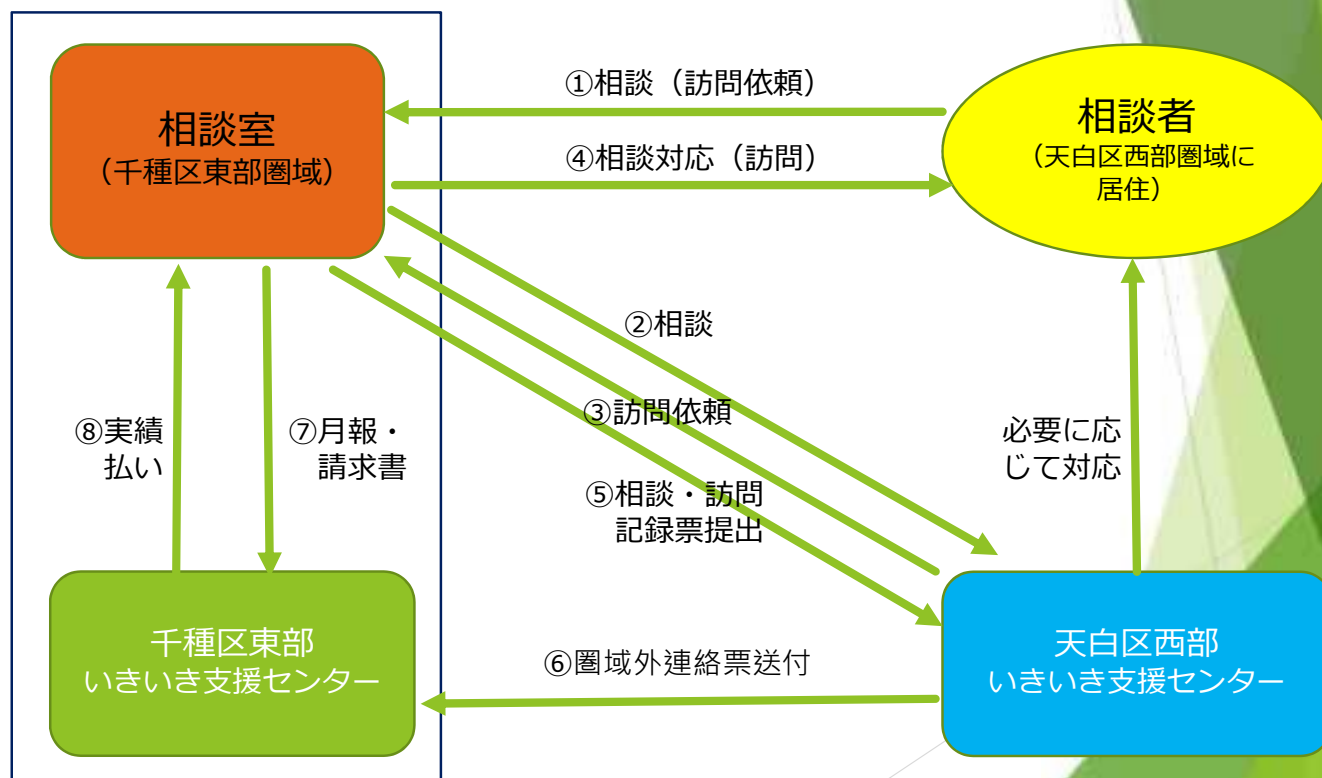
「別紙様式2-1 高齢者いきいき相談室 相談・訪問記録票」を
天白区西部へ



「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



（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。

【高年齢者いいきいき相談室（月報）】

【送付先：いきいき支援センター】

送付先：いきいき支援センター 宛

事業所名： 提出日： 年 月 日

記入者：

1. 相談件数

| 相談件数 | 前月 | 今月 |
|------|----|----|
| 相談件数 | | |

2. 高年齢者の相談件数（相談件数）

| | 高年齢者の相談件数 | | | 計 |
|-----------------|-----------|-----|----|---|
| | 高年齢 | 中高年 | 若年 | |
| 介護保険に関する相談 | | | | |
| 高齢者虐待に関する相談 | | | | |
| 成年後見制度の活用に関する相談 | | | | |
| 高齢者虐待に関する相談 | | | | |
| その他高齢者福祉に関する相談 | | | | |

3. 高年齢者の相談件数（相談件数）

(1) 相談件数

| 相談件数 | 高年齢 | 中高年 | 若年 |
|------|-----|-----|----|
| 相談件数 | | | |

(2) 相談件数

| 相談件数 | 高年齢 | 中高年 | 若年 |
|------|-----|-----|----|
| 相談件数 | | | |

(3) 相談件数

| 相談件数 | 高年齢 | 中高年 | 若年 |
|------|-----|-----|----|
| 相談件数 | | | |

4. いきいき支援センターへの相談件数

相談件数合計：

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。