

令和5年2月15日

令和4年度 高齢者いきいき相談室研修

# 名古屋市の認知症施策について

健康福祉局 高齢福祉部  
地域ケア推進課 地域支援係

## 「認知症」とは？

「認知症」は**脳の病気**です

いろいろな原因で、脳の神経細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったりして、  
「物事を記憶したり、判断する能力」や  
「時間や場所、人などを認知する能力」等  
が低下し、日常生活をする上で支障が出ている状態

# もの忘れと認知症の違い

## ▶ 老化による「もの忘れ」



体験の一部を忘れる。  
もの忘れを自覚している。

## ▶ 認知症による「記憶障害」



体験そのものを忘れる。  
もの忘れを自覚していない。

# 認知症の症状

## 行動・心理症状

幻覚・妄想



暴力  
暴言



### 中核症状

記憶障害 見当識障害

実行機能障害

不安



徘徊



# 1. 名古屋市における 高齢化の状況

## 名古屋市における高齢化の状況

(令和4年4月1日時点)

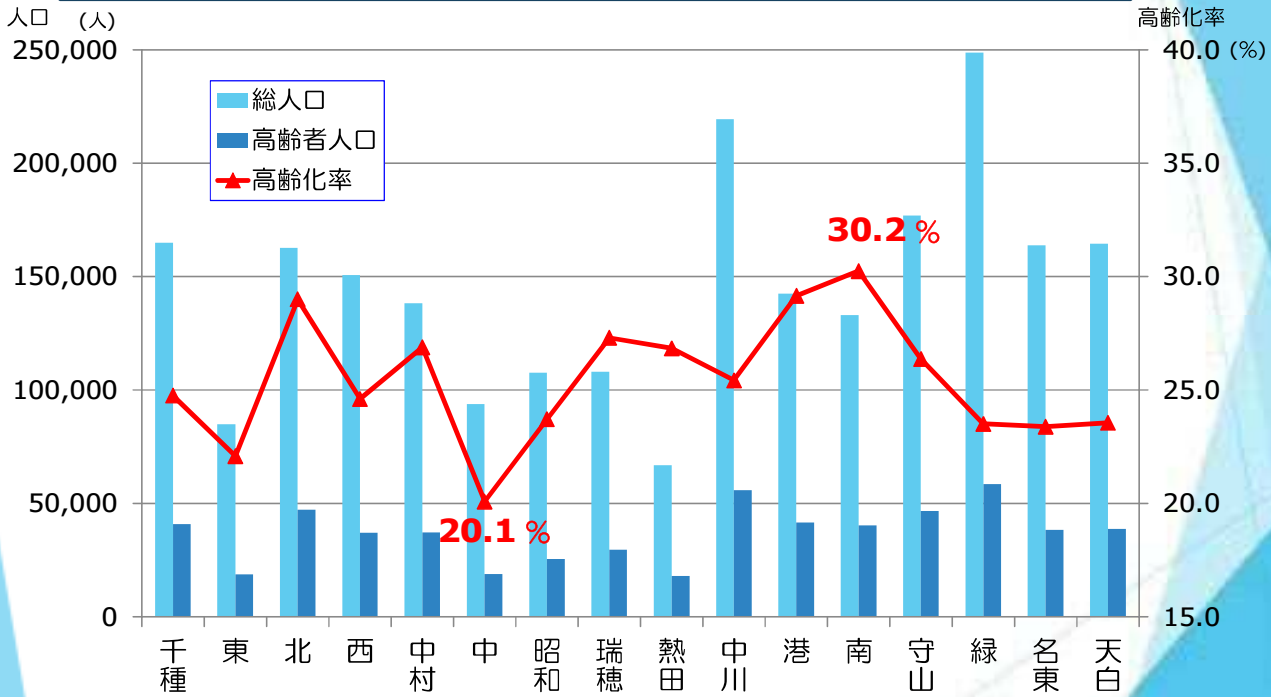
区分	名古屋市 (16区)
総人口	<b>2,317,985人</b>
うち 65歳以上 (高齢化率)	<b>592,321人</b> ( <b>25.5%</b> )
うち 75歳以上	<b>312,939人</b>

※65歳以上及び75歳以上人口はR3年10月時点

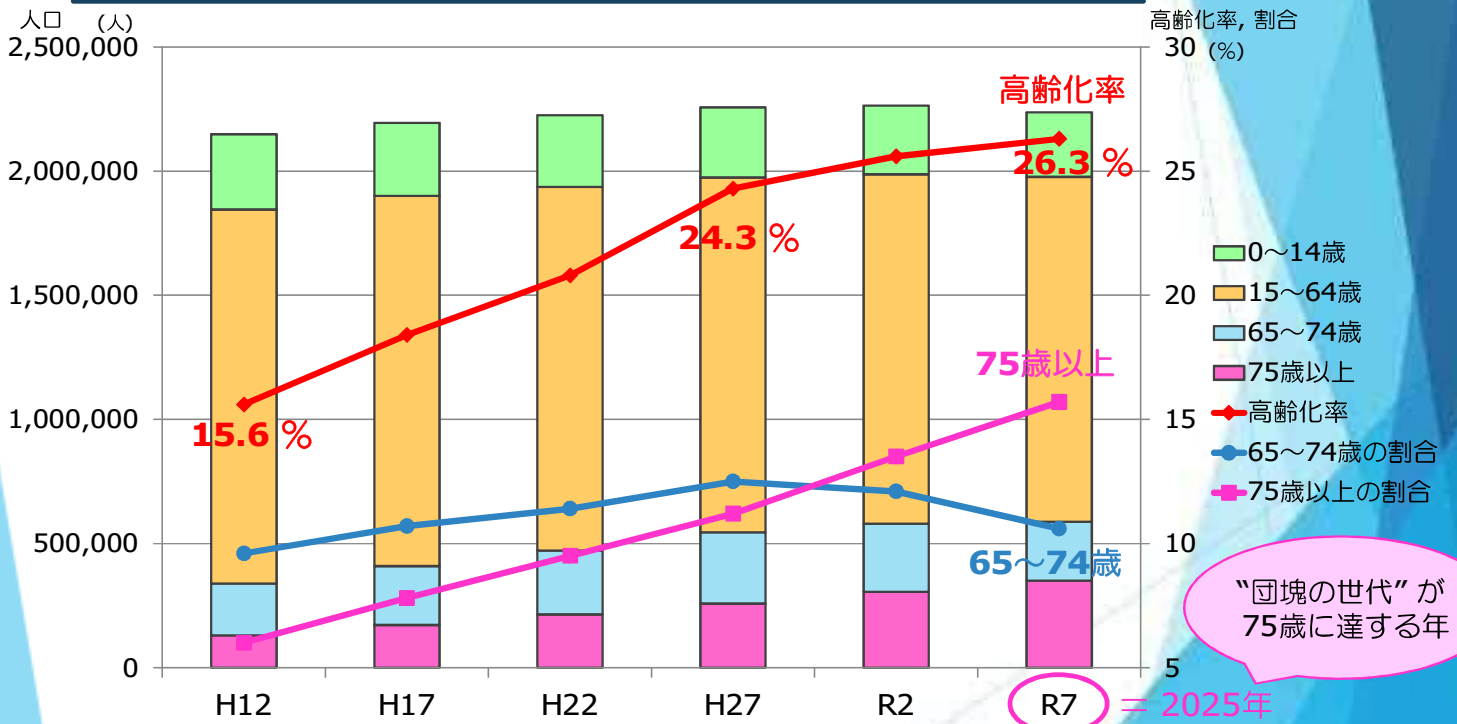


(図：名古屋市公式ウェブサイトより)

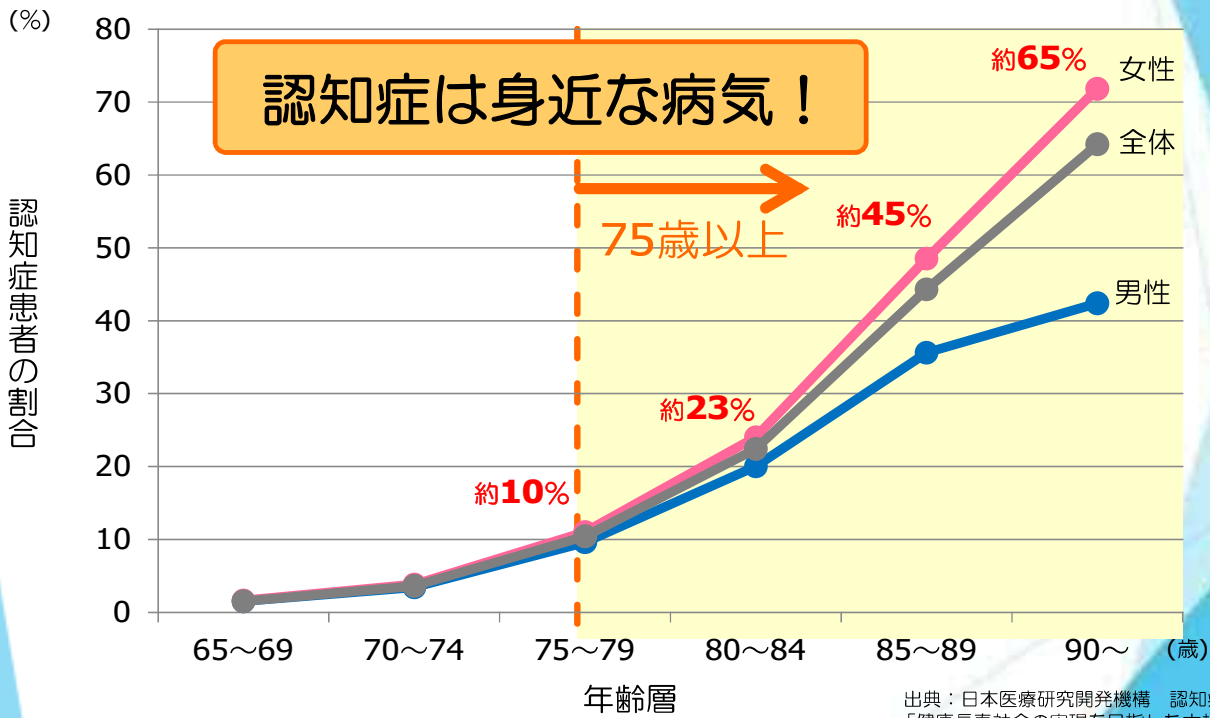
# 各区における高齢化の状況



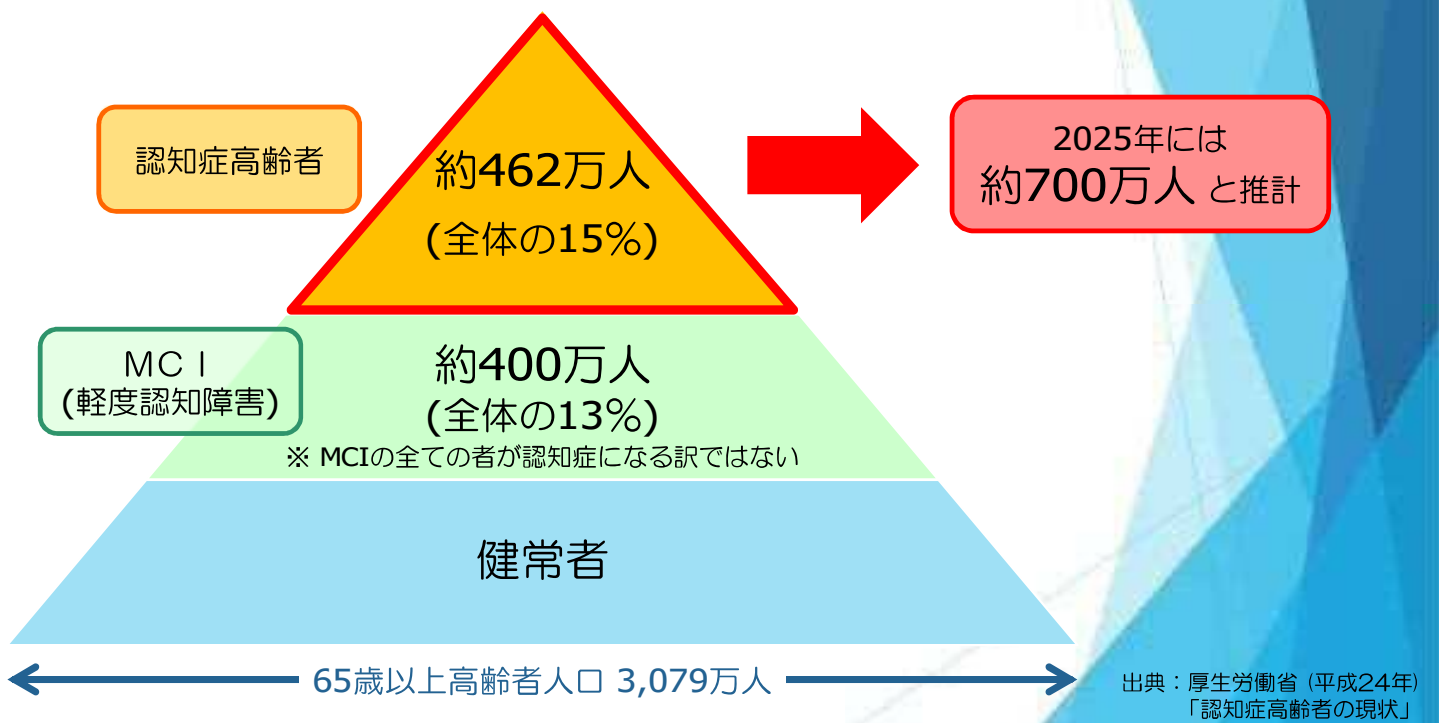
# 名古屋市における高齢化の状況



## 年代別の推計認知症有病率



## 認知症高齢者の現状



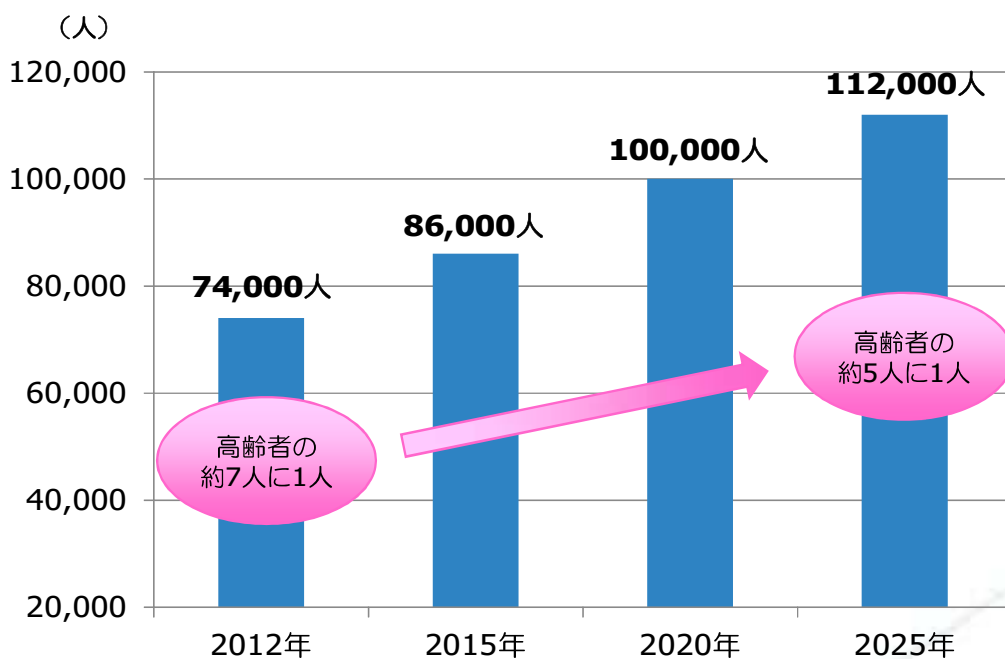
## 認知症高齢者の日常生活自立度

ランク	判定基準
I	何らかの認知症を有するが、日常生活は家庭内及び社会的にほぼ自立している。
II	日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意していれば自立できる。
III	日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが見られ、介護を必要とする。
IV	日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、常に介護を必要とする。
M	著しい精神症状や問題行動あるいは重篤な身体疾患が見られ、専門医療を必要とする。

### ☆ランクIIで見られる症状・行動の例

たびたび道に迷う。買い物や事務、金銭管理などそれまでできたことにミスが目立つ。服薬管理ができない。電話の対応等の理由でひとりで留守番できない… など

## 名古屋市の認知症高齢者数（推計）



## 2. 国の動向と 本市の取組み

### 認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）

#### 基本的考え方

認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す。

#### 背景

- ①高齢化に伴い認知症の人は増加  
2012年 462万人（高齢者の約7人に1人）⇒ 2025年 約700万人（約5人に1人）
- ②認知症の人が認知症とともによりよく生きていくことができるような環境整備が必要

#### 対象期間

2025年まで（数値目標は2017年度末）⇒ H29.7 数値目標の更新

#### 七つの柱

1. 認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進
2. 認知症の容態に応じた適時・適切な医療・介護等の提供
3. 若年性認知症施策の強化
4. 認知症の人の介護者への支援
5. 認知症の人を含む高齢者にやさしい地域づくりの推進
6. 認知症の予防法、診断法、治療法、リハビリテーションモデル、介護モデル等の研究開発の推進
7. 認知症の人やその家族の視点の重視

# 認知症施策推進大綱

## 基本的考え方

認知症の発症を遅らせ、認知症になっても希望を持って日常生活を過ごせる社会を目指し認知症の人や家族の視点を重視しながら「共生」と「予防」※を車の両輪として施策を推進。

※「予防」とは、「認知症にならない」という意味ではなく、「認知症になるのを遅らせる」「認知症になっても進行を緩やかにする」という意味

## 対象期間

2025年まで

## 五つの柱

1. 普及啓発・本人発信支援
2. 予防
3. 医療・ケア・介護サービス・介護者への支援
4. 認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人の支援・社会参加支援
5. 研究開発・産業促進・国際展開

## 総合的な相談窓口

### いきいき支援センター

- ・ 認知症の人が安心して暮らせる地域づくりを進めます
- ・ 高齢者の様々な問題について、相談に応じます
- ・ いつまでも元気に！介護予防をすすめます
- ・ 孤立しがちな方への見守り支援を行います
- ・ 高齢者の方々の権利を守ります



### 認知症コールセンター

- ・ 介護経験者や社会福祉士などの専門職が電話で対応

**☎ 052-734-7089**

(月・水・木・金 10:00~16:00 / 火 14:00~20:00)





## いきいき支援センター

- ▶ 名称  
介護保険法上の名称は、「地域包括支援センター」  
「いきいき支援センター」は名古屋市における呼称
- ▶ 箇所数  
市内29か所（各区1～2か所）＋各区1か所の分室  
⇒ 合計45か所
- ▶ より身近な相談場所  
いきいき支援センターにつなぐための窓口として  
「高齢者いきいき相談室」を市内約280か所に設置



## いきいき支援センター②

- ▶ 位置づけ  
高齢者の身近な相談窓口
- ▶ 事業内容
  1. 総合相談・認知症総合相談
  2. 要介護状態になるおそれのある方への支援
  3. 要支援認定者に対する支援
  4. 権利擁護・虐待に関する相談
  5. 認知症の人を介護する家族への支援
  6. 高齢者の孤立防止のための見守り支援員の配置
  7. 認知症初期集中支援チーム・地域支援推進員

名古屋市では、  
「認知症総合相談窓口」



# 認知症地域支援推進員

認知症の症状の進行に応じた適切なケアを実現するために  
**認知症ケアバスの取り組み**

認知症の方やそのご家族など、誰もが安心して過ごせる場をつくるために  
**なごや認知症カフェの活動支援**

認知症の方や  
そのご家族に  
**やさしいまちづくりを  
目指して**

認知症サポーターの活躍のきっかけをつくるために  
**認知症サポーターの活動支援**

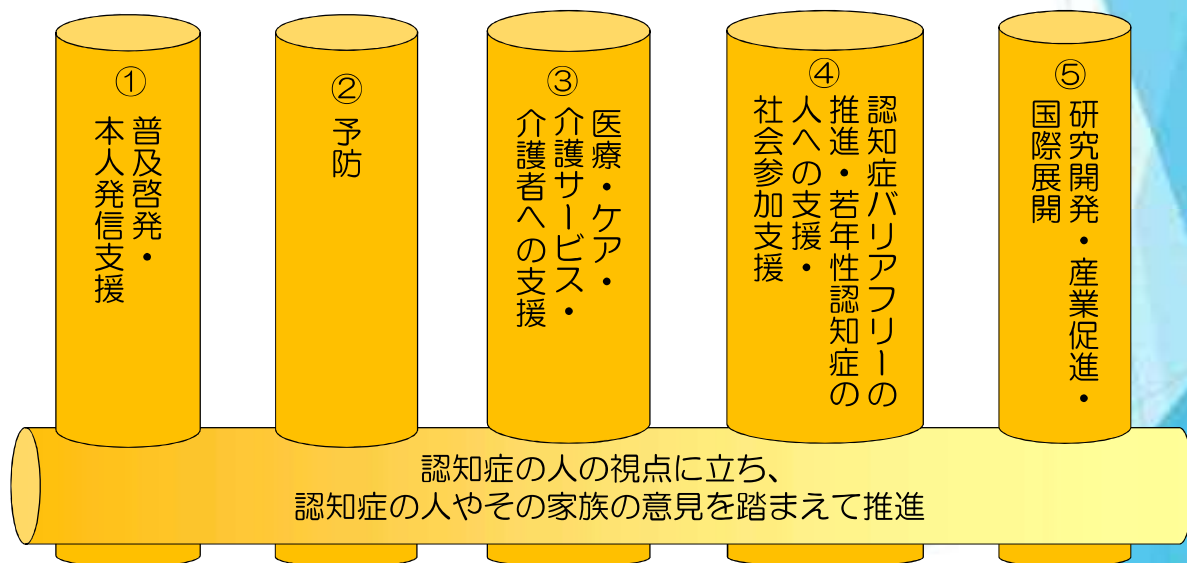
仲間とともに、認知症にやさしいまちづくりを進めるために  
**認知症に関わる人・機関とのネットワークづくり**

認知症への偏見をなくし、正しく知ってもらうために  
**認知症の普及・啓発**

各いきいき支援センターに1名配置

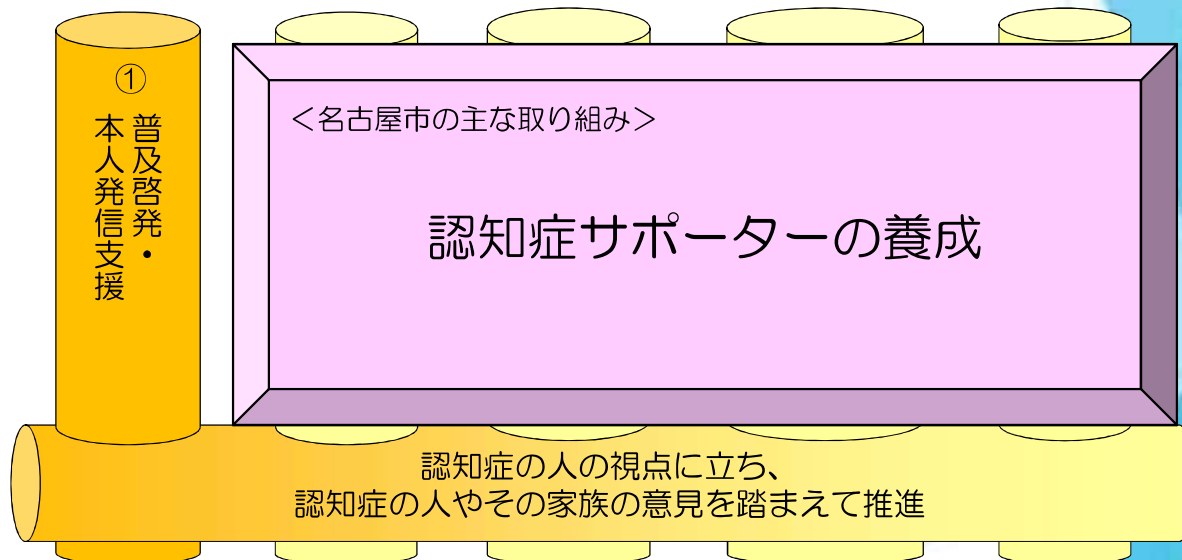
## 認知症施策推進大綱

▶ 「共生」と「予防」を車の両輪として「5つの柱」で施策を推進

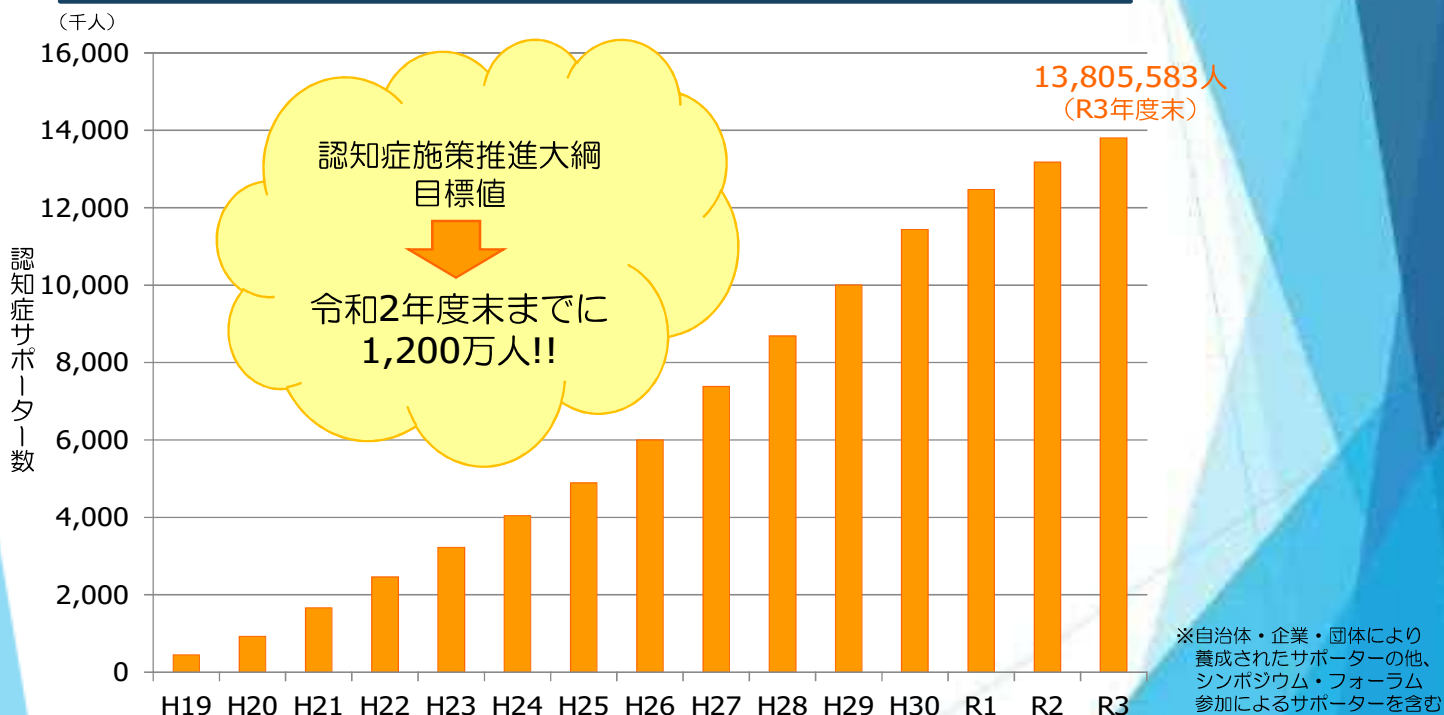


# 認知症施策推進大綱

▶ 「共生」と「予防」を車の両輪として「5つの柱」で施策を推進



## 全国の認知症サポーターの推移



# 認知症サポーター養成講座



## ▶ 目的

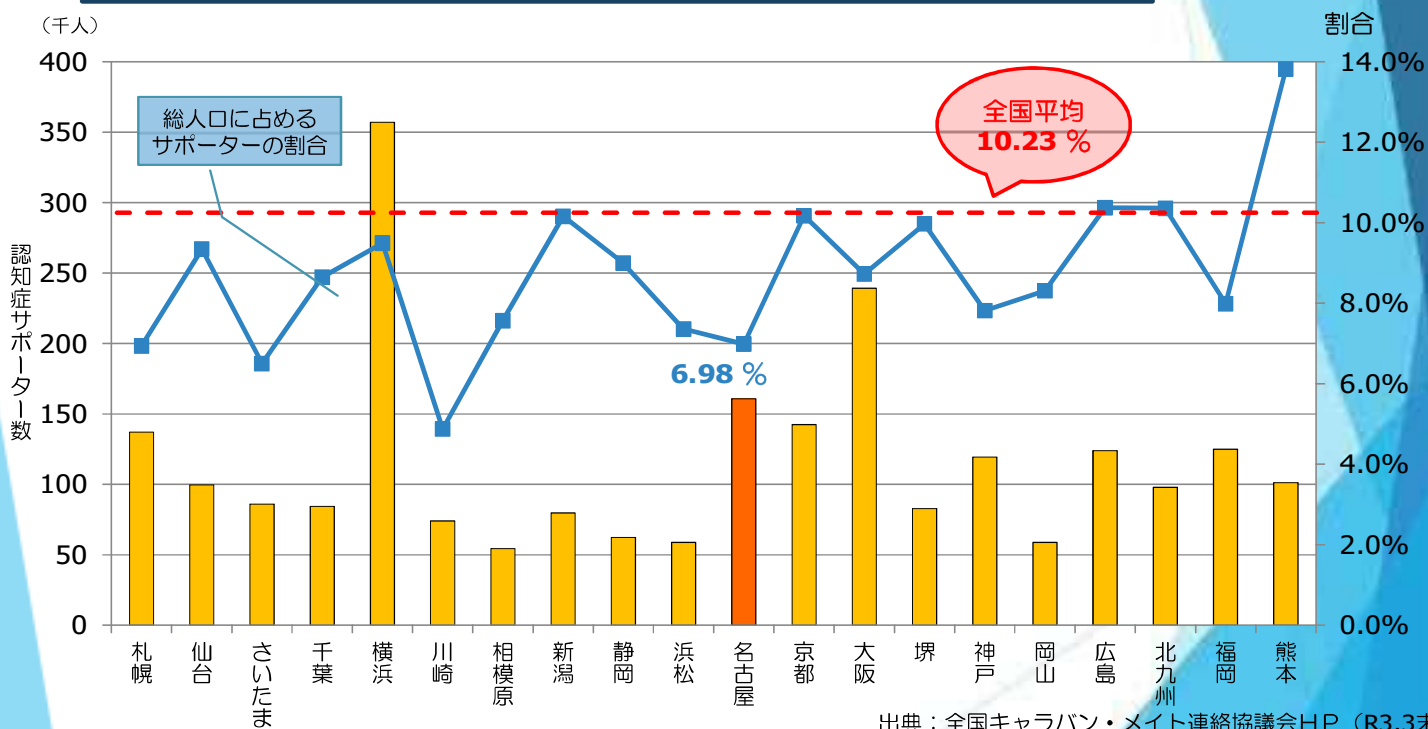
認知症についての正しい知識を持った「認知症サポーター」を養成し、認知症の人が暮らしやすい地域をつくること

## ▶ 実績（名古屋市）

区分	開催回数	受講者数
R3年度実績	422回	6,981人
（再掲） 小・中学生向け	12回	348人
累計（H19～R3）	7,482回	156,775人

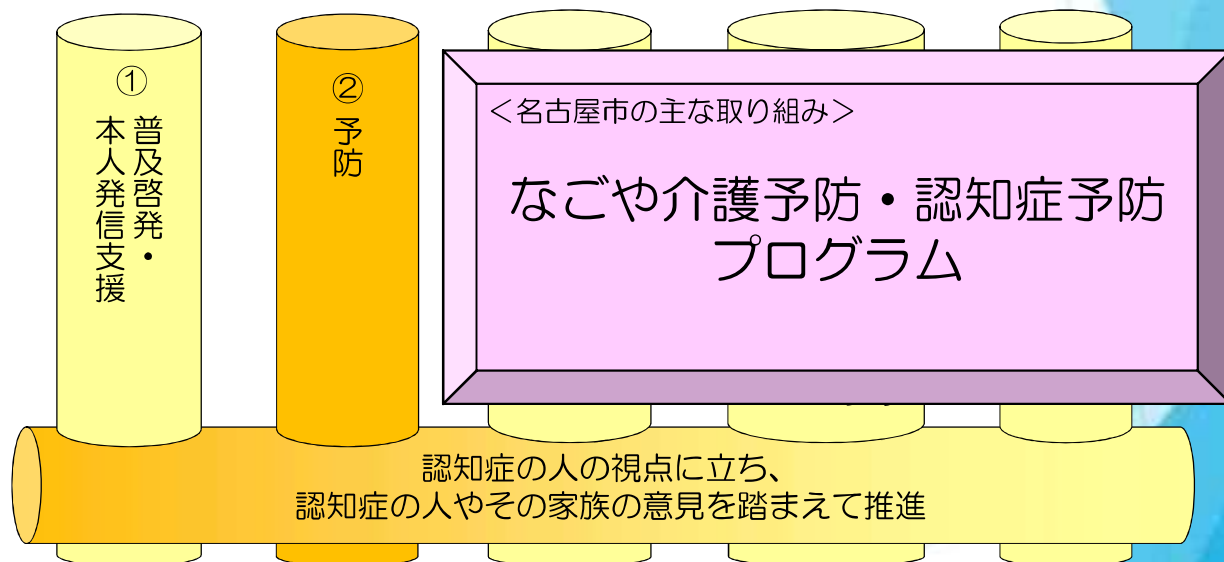


# 政令市における認知症サポーター数



# 認知症施策推進大綱

- ▶ 「共生」と「予防」を車の両輪として「5つの柱」で施策を推進



## なごや介護予防・認知症予防プログラム

### ▶ 目的

高齢者が住み慣れた地域で、できるだけ自立した生活を継続できるよう、認知症予防を中心に、運動・口腔・栄養等を複合的に組み合わせた、名古屋市独自のプログラムをデイサービスセンター等で実施



## なごや介護予防・認知症予防プログラム②

### プログラムの内容を教えてください

介護を予防する取り組みの中でも、認知症の予防に効果があるといわれる内容を取り入れています。また、心と体の両方に働きかけることができるよう、さまざまな内容を効果的に組み合わせています。

**参加人数** 少人数のグループで楽しく行います。

**実施期間** 目安として、6か月間（週1回）となります。



### プログラム内容

#### ウォーミングアップ

自宅でも簡単に行いやすい体操で、体を温め動きやすい状態にします。

#### アセスメント

体力測定等を行い、体の状態を確認します。

#### 運動（認知活運動）

グループで運動しながら、計算やじゃんけん等、ルールに沿って遊べます。

#### 栄養

栄養バランスのよい食事や簡単な調理法について学び、実生活に取り入れられるよう支援します。

#### 口腔

お口の体操で噛む力や唾液を増やし、十分な栄養を吸収できるように支援します。

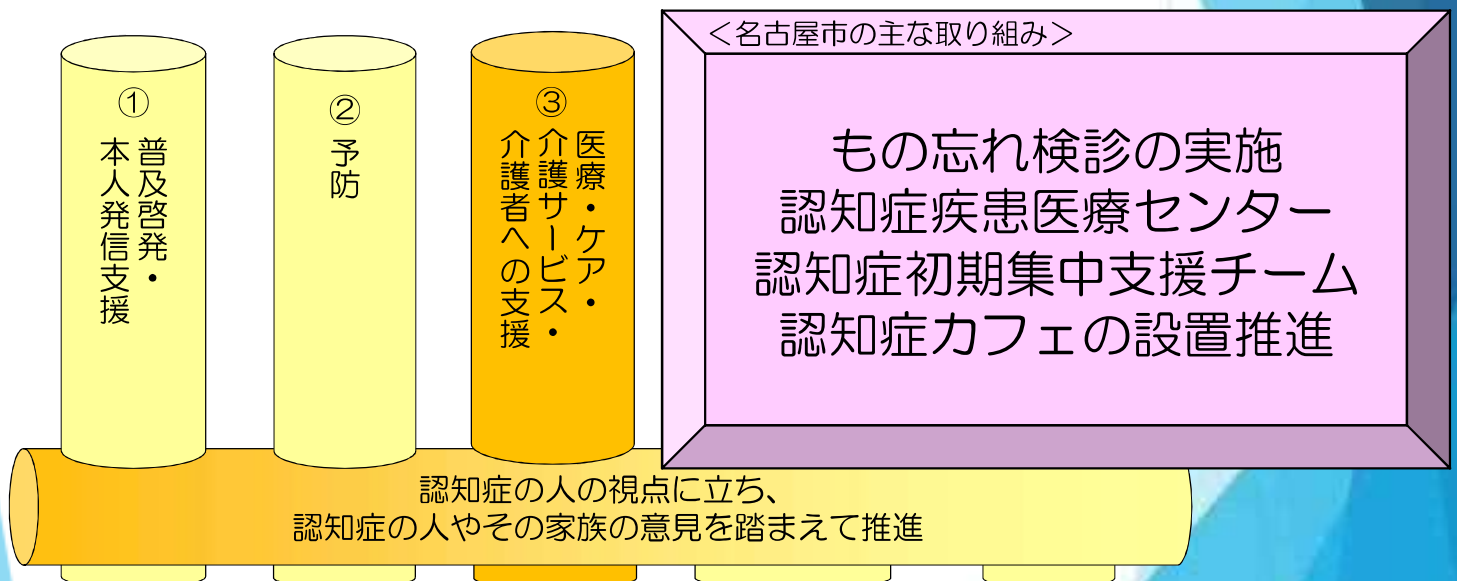
#### セルフチャレンジプログラム

個々に目標を立て、自分らしく楽しく取り組みます。



## 認知症施策推進大綱

▶ 「共生」と「予防」を車の両輪として「5つの柱」で施策を推進



# もの忘れ検診

## ▶制度概要

対象者	65歳以上の市民
実施場所	市内の協力医療機関（令和3年5月現在525か所）
自己負担	無 料
開始時期	令和2年1月
検診間隔	1年度に1回
検査方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長谷川式簡易知能評価スケール（HDS-R）</li> <li>・地域包括ケアシステムにおける認知症アセスメントシート（DASC-21）</li> </ul>

# もの忘れ検診②

## ▶判定方法

HDS-R \ DASC-21	21点以上	20点以下
30点以下	今回の検診では、 明らかな認知機能の低下は みとめられません	認知機能の低下の 可能性があります
31点以上	認知機能の低下の 可能性があります	認知機能の低下が みとめられます

今回の検診では、明らかな認知機能の低下はみとめられません



毎年、検診を受けることを推奨

認知機能の低下の可能性があります  
認知機能の低下がみとめられます



精密検査を受けることを推奨

# 認知症疾患医療センター

認知症の専門医療機関  
(医療相談・鑑別診断・症状悪化時の対応)

## ▶ 名古屋市内の認知症疾患医療センター



名鉄病院 (西区)  
TEL : 551-2802



まつかげシニア  
ホスピタル (中川区)  
TEL : 352-4165



もりやま総合  
心療病院 (守山区)  
TEL : 795-3560



八事病院 (天白区)  
TEL : 832-2181

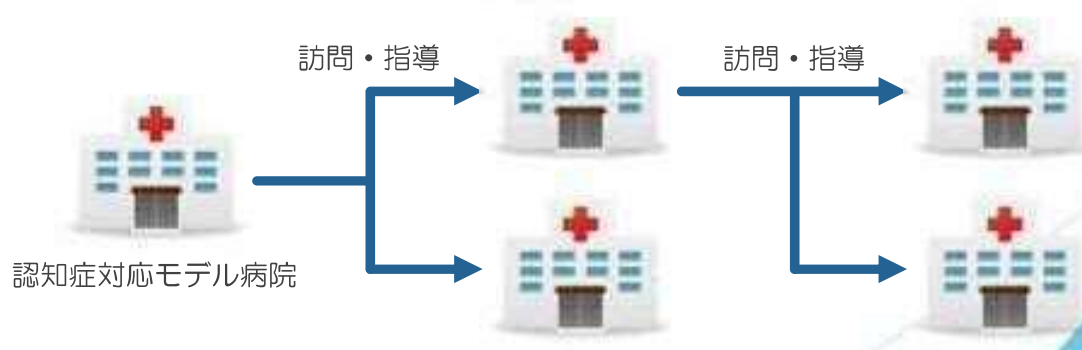
# 認知症対応モデル病院の養成

## ▶ 目的

病院での認知症の方の手術や処置等の適切な実施の確保

## ▶ 概要

市内の第二次救急医療病院の職員に対し、認知症患者を適切に受け入れるための組織づくりや院内マニュアルの作成等に向けた支援を実施





## 認知症対応モデル病院の養成②



### ▶ 認知症対応モデル病院一覧

区	病院名	区	病院名
千種	名古屋市立大学医学部附属東部医療センター	瑞穂	稲熊病院
千種	国家公務員共済組合連合会 東海病院	熱田	みなと医療生活協同組合 協立総合病院
東	医療法人社団葵会 AOI名古屋病院	中川	一般社団法人 日本海員掖済会 名古屋掖済会病院
北	名古屋市立大学医学部附属西部医療センター	中川	藤田保健衛生大学 坂文種報徳會病院
北	社会医療法人大資会 大隈病院	港	医療法人純正会 東洋病院
西	名古屋鉄道健康保険組合 名鉄病院	南	医療法人 笠寺病院
中村	医療法人珪山会 鶴飼病院	守山	医療法人いつき会 守山いつき病院
中村	医療法人衆済会 増子記念病院	緑	名古屋市立緑市民病院
中	医療法人桂名会 大須病院	緑	南医療生活協同組合 総合病院南生協病院
昭和	社会福祉法人聖霊会 聖霊病院	名東	独立行政法人国立病院機構 東名古屋病院
昭和	医療法人生寿会 かわな病院	天白	社会医療法人名古屋記念財団 名古屋記念病院

## 認知症初期集中支援チーム

### ▶ 目的

認知症の人の自宅を訪問し、本人・家族に早期に関わり、早期診断・早期対応に向けた支援を行うこと

### ▶ 対象

主に40歳以上の在宅で生活している認知症の人で、医療・介護サービスを受けていない方

認知症の行動・心理症状が顕著なため、対応に苦慮している者も対象に

### ▶ 設置状況

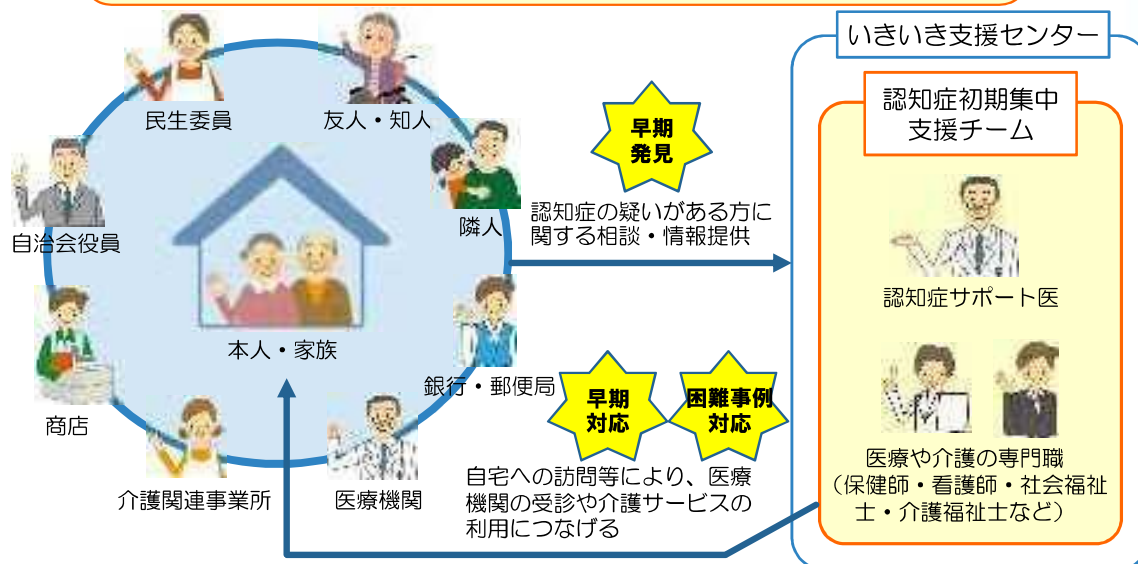
平成26年度 1チーム（千種区東部いきいき支援センター）

平成27年度 16チーム（各区1か所のいきいき支援センター）

平成28年度 29チーム（市内すべてのいきいき支援センター）

## 認知症初期集中支援チーム②

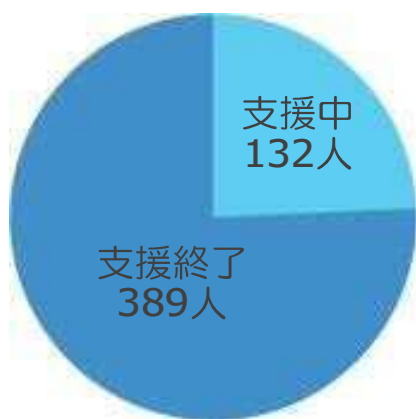
### 認知症の早期発見・早期対応のための専門チーム



## 認知症初期集中支援チーム③

### 令和3年度支援実績

対象者 521人



#### 把握ルート

- ・家族等 44.5%
- ・民生委員 8.1%
- ・医療機関 11.3%
- ・ケアマネ 3.6%
- ・区役所等 11.1%
- ・近隣住民 3.5%
- ・その他 17.9%

本人、福祉会館、認知症カフェ、住宅管理人、郵便局、銀行、スーパー、コンビニ

#### 活動別実績

区分	活動回数	1ケースあたり
自宅等への訪問	2,262回	平均 4.3回
本人・家族との連絡	4,130回	平均 7.9回
関係機関との連絡	7,549回	平均14.5回
チーム員会議検討数	延べ2,868回	平均 5.5回

## 認知症初期集中支援チーム④

### ▶ 令和3年度支援実績

#### 支援開始時と支援終了時の状況

区分	支援開始時	支援終了時
総数	521人	389人
認知症の診断なし	292人 (56.0%)	62人※ (15.9%)
要介護認定あり	サービス利用あり	9人 (1.7%) → 248人 (63.8%)
	サービス利用なし	108人 (20.7%)
要介護認定なし	404人 (77.5%)	38人 (9.8%)

⇒ 支援終了時には、**300人 (77.1%)**の方が在宅継続

不明が**2名 (0.5%)**

※医療の引継ぎがなかった方

## なごや認知症カフェ

### ▶ 目的

認知症の人が住み慣れた地域で自立した生活ができるよう、仲間づくりや生きがい支援、介護する家族の負担軽減、地域住民への啓発を目的とする。

#### <なごや認知症カフェ登録事業>

##### 【内容】

「なごや認知症カフェ」として名古屋市へ登録し、把握したカフェを一覧化して周知・PRするもの

##### 【要件】

年4回以上、市内の一定の場所で実施できる団体であること

##### 【特典】

- ・一覧化し、インターネット等で広報
- ・認定ステッカーの進呈



## なごや認知症カフェ②

### 〈なごや認知症カフェ 開設助成事業〉

#### 【内容】

カフェを開設しようとする団体に  
上限5万円まで、開設に必要な物品  
購入費を助成するもの

#### 【要件】

月1回以上、市内の一定の場所で  
実施でき、以下の要件を満たす団体

- ・ 期間：3年以上継続実施
- ・ 人員：医師・看護師等医療関係者、社会福祉士等の福祉関係者であり、相談業務に従事経験のある者1名を配置

### 〈なごや認知症カフェ 運営助成事業〉

#### 【内容】

消耗品費や印刷製本費など、カフェの  
運営にかかる経費を助成するもの

- ・ 月1回：月額1,000円
- ・ 月2回：月額2,000円
- ・ 月3回：月額3,000円
- ・ 月4回以上：月額4,000円

#### 【要件】

なごや認知症カフェに登録しており、  
月1回以上開催しているカフェ実施主体

- ・ 人数：各回5人以上（運営スタッフを除く）の参加がある

※その他の要件は開設助成と同様

## なごや認知症カフェ③

### ▶ 認知症カフェの役割

#### ① 本人・家族支援

認知症の人、家族が安心して過  
ごせる居場所。認知症ということ  
を隠さずに交流できる。家族同士  
の情報交換ができる。  
本人の能力を発揮できる。

#### ② 相談機能

認知症等の不安がある人、家族  
が気軽に相談できる。  
地域包括支援センター等、相談  
機関とのつなぎ役になる。

#### ③ 普及・啓発

認知症について正しい理解を深  
められる場所。認知症へのマイナ  
スイメージを変える場所。自然な  
学びの場。

#### ④ ネットワークづくり

認知症の人、家族、専門職、支  
える地域の人たちが出会える場所。  
自然な出会いで、必要とされる機  
関へつながる。



参考：「宇治市における認知症カフェ（れもんカフェ）の取り組みについて」  
中宇治地域包括支援センター 佐野友美氏 資料 一部改変

## なごや認知症カフェ④

### ▶ 認知症カフェのパターン

- ミニレクチャー、コンサートなどの催し、カフェタイムを基本とするカフェ。
- 開催時間中、自由に出入り可能で、一定のスケジュールやプログラムはもたないカフェ。歓談が中心。
- カフェタイム以外に創作など集団で様々な活動を実施。



参り：「認知症カフェハンドブック」  
クリエイツかもがわ発行  
武地一著 一部改変

## なごや認知症カフェ⑤

誰でも参加できる集いの場  
(本人・家族・専門職・地域住民等)

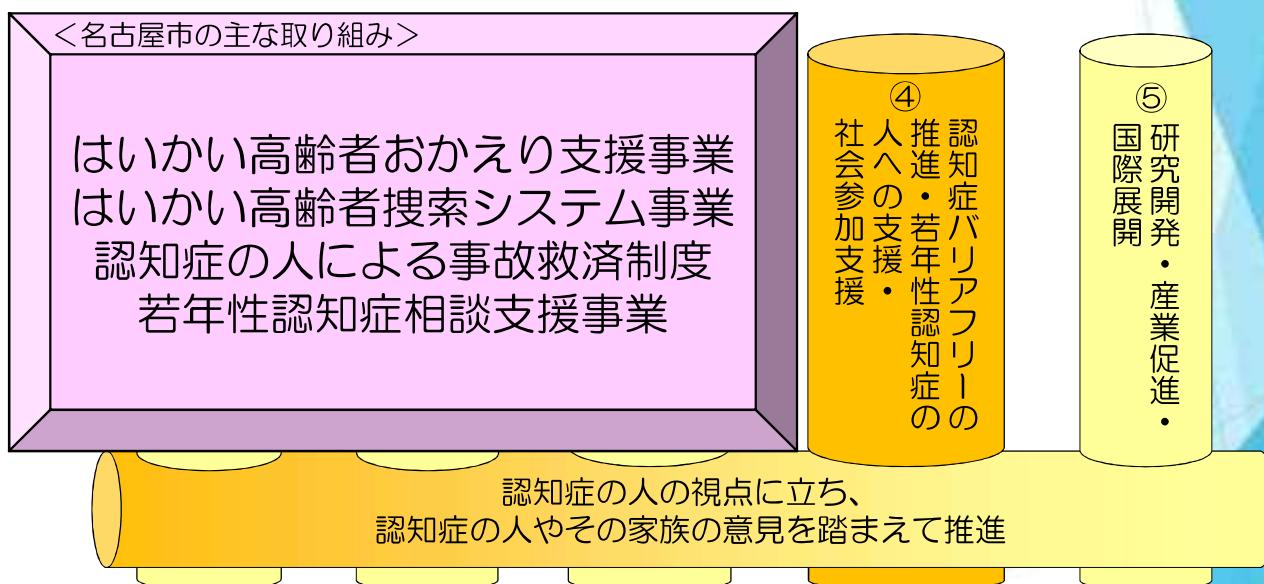
### ▶ 登録件数 226件 (令和4年3月末時点)

区	件数	区	件数
千種	10	熱田	12
東	5	中川	21
北	17	港	14
西	12	南	21
中村	18	守山	10
中	6	緑	21
昭和	11	名東	20
瑞穂	9	天白	19



# 認知症施策推進大綱

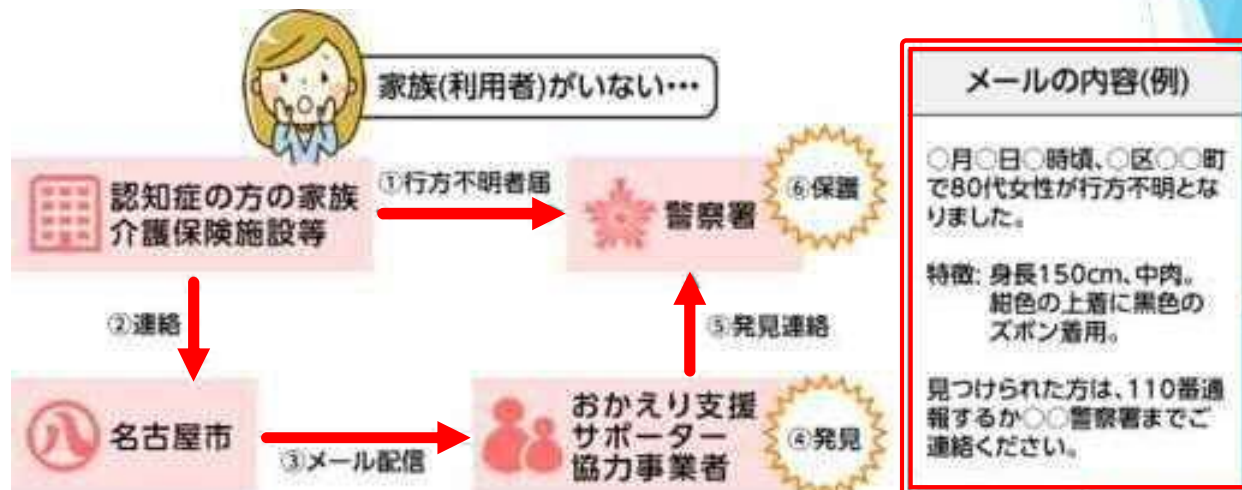
▶ 「共生」と「予防」を車の両輪として「5つの柱」で施策を推進



## はいかい高齢者おかえり支援事業

### ▶ 概要

認知症の人の徘徊による事故防止のため、地域の協力を得て、行方不明者を早期に発見する取り組み



出典：名古屋市中区いきいき支援センターホームページ

## はいかい高齢者おかえり支援事業②

### ▶ 実績（令和4年3月末時点）

#### (1) 事前登録者数

全市計	1,760人
-----	--------

#### (2) 登録メールアドレス数

全市計	7,736アドレス
-----	-----------

#### (3) 検索協力依頼メール配信件数

区分	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
配信件数	245件	270件	310件	318件	324件	298件	331件



## はいかい高齢者おかえり支援事業③

### ▶ おかえり支援サポーター・協力事業者とは

- この事業に協力いただく方々、事業者のこと  
(市内在住に限らず募集中)



下記のコードを読み取り、アクセスしたページから空メールを送信するか、下記のメールアドレスに空メールを送信してください。

【コード】

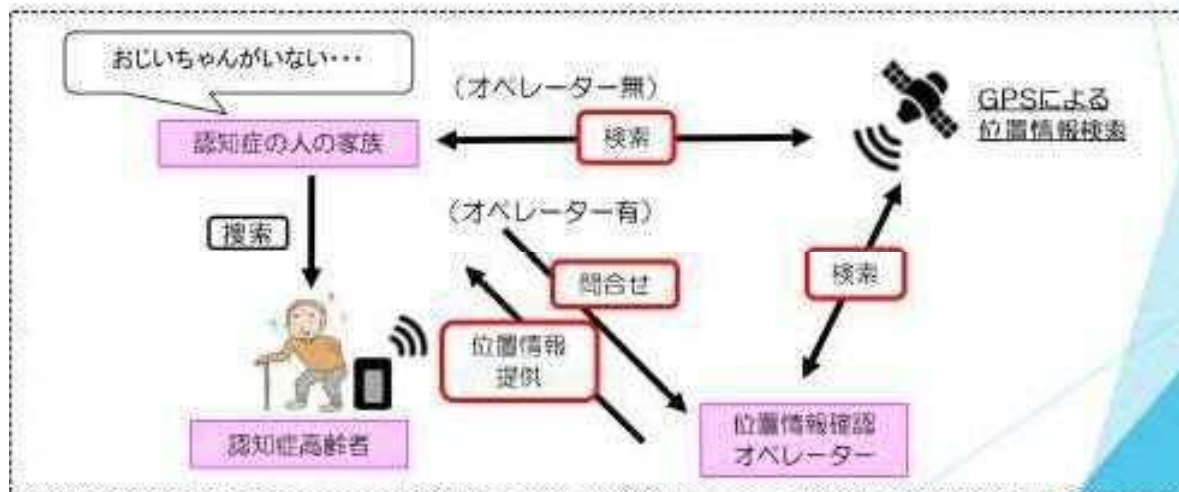


【メールアドレス】 okaeri@sg-m.jp

# はいかい高齢者搜索システム事業

## ▶ 概要

認知症の人が行方不明となった場合に、親族等が早期にその位置情報を把握することができるよう、名古屋市に登録した事業者のGPS機器の利用に係る一部経費を助成する事業



## はいかい高齢者搜索システム事業②

### ▶ 利用申請できる方

市内に居住する徘徊のおそれのある認知症の人の親族又は成年後見人、その他その人に係る行方不明者届を警察署に提出する権限を有する人

### ▶ 申請窓口

行方不明のおそれのある認知症の人のお住まいの地域を担当する**いきいき支援センター**

### ▶ 利用登録者数

205名 (令和4年3月末時点)



# 若年性認知症相談支援事業

## 1. 相談・個別支援

若年性認知症の確定診断を受けた者及びその家族に対し、必要なサービスの利用に関する相談に応じ、必要な支援を実施

## 2. 本人サロン・家族サロンの運営

若年性認知症者及びその家族が集まり、本人同士又は家族同士が交流する場を設置・運営

## 3. 若年性認知症に関する啓発講演会の開催

若年性認知症者に対する地域社会の理解向上及び制度などの周知を目的とした講演会を開催

## 4. 若年性認知症支援ハンドブックの作成

## 5. 相談担当職員向け研修の実施

## 6. 若年性認知症ネットワーク会議の開催

## 7. ピアサポーター活動支援事業

認知症当事者によるワーキンググループの結成、交流会、講演会および相談支援等を実施

## 8. その他若年性認知症者及びその家族が、地域で生活を継続する上で必要な支援の実施



# なごや認知症の人おでかけあんしん保険事業

## ▶ 事業概要

認知症の人が起こした事故について、本人やその家族に課される賠償責任の補償や誰も賠償責任を負わない事故の場合に支払われる給付金の支給を内容とする補償制度を10月から実施。

区分	内容
対象者	認知症の診断を受けている市民
申請方法	郵送による申請 申請受付窓口：名古屋市認知症相談支援センター
補償内容	【個人賠償責任保険】補償上限額：2億円
	【給付金】補償上限額：3,000万円
利用者負担	なし



## なごや認知症の人おでかけあんしん保険事業②

加入件数状況（R4.3末時点）		1,647件
年齢別		
	65歳以上	29名（1.8%）
	65歳以上75歳未満	152名（9.2%）
	75歳以上85歳未満	746名（45.3%）
	85歳以上	720名（43.7%）
診断名		
	アルツハイマー型認知症	1,243（75.5%）
	血管性認知症	65名（3.9%）
	レビー小体型認知症	86名（5.2%）
	その他	253名（15.4%）



### ▶ 条例の構成

第1条	目的
第2条	定義
第3条	基本理念
第4条	市の責務
第5～7条	市民等の役割
第8～13条	基本的施策
第14,15条	雑則

## 今後の展開・課題

認知症の人やその家族が安心して暮らせるまちづくりの更なる推進

### ▶ 本市施策の周知・広報の充実

これまで、本市の様々な認知症関係の施策を紹介いたしましたが一層実績を増やすための努力が必要。

特に令和2年1月開始の「もの忘れ検診」、令和2年10月開始の「なごや認知症の人おでかけあんしん保険事業」について周知・広報を充実させていく予定。

ご清聴ありがとうございました



# 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

## 目次

第1 趣旨 .....	1
第2 実施場所.....	1
第3 開設時間.....	2
第4 事業内容.....	3
第5 研修 .....	3
第6 高齢者いきいき相談室の定例会議 .....	4
第7 委託料（実績払い）等.....	5
第8 月報の提出.....	12
第9 のぼり等の掲示 .....	12
第10 いきいき支援センターとの契約等 .....	12
*相談について.....	14

## 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

高齢者いきいき相談室の委託を受けた各居宅介護支援事業所の営業時間とします。

#### 2 開設時間内の職員不在に関する広報等

「身近で気軽に立ち寄れる相談窓口」の趣旨から、電話による相談だけでなく、予約なしでの来所による相談も想定されます。

開設時間内に事業所の職員が不在であった場合、そのタイミングで来所された方は相談ができないことになってしまいます。

このような状況を避けるため、高齢者いきいき相談室は、委託契約時に次の内容について申し出を行います。(別添1「受託に関する申出書」)

市、いきいき支援センター及び高齢者いきいき相談室はこのことについて広報を行います。

#### 【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いいます。

#### (広報のイメージ)

#### 高齢者いきいき相談室一覧 (〇区)

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 午前〇時～午後〇時	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
  - (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
- 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地域行事等への協力
- 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、原則年2回半日程度の研修を開催します。

高齢者いきいき相談室を受託する前に、研修を受講していただきます。

高齢者いきいき相談室は、この研修を毎年1回以上受講していただきます。(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。)

- ・ 高齢者一般施策やいきいき支援センター業務に関する内容について研修を実施します。
- ・ 研修受講の有無について、市から各いきいき支援センターへ報告します。



## 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開催します（主体となって実施します。）。  
いきいき支援センターは実施にあたって協力します。

### 2 会議の目的（内容）

高齢者いきいき相談室事業を進めていく中での実例や課題等を相談室間で話し合います。

また、必要に応じていきいき支援センターからの事務連絡等を行います。

### 3 開催回数

年3回実施します。

なお、高齢者いきいき相談室及びいきいき支援センターが協議の上、4回以上開催することは差し支えありません。

### 4 いきいき支援センターの役割

いきいき支援センターは、会議の開催にあたり、会場の手配、開催案内の発信及び資料の印刷等について協力します。

## 第7 委託料（実績払い）等

### 1 実績払い対象業務

次の場合ごとに、委託料をいきいき支援センターから高齢者いきいき相談室に支払います。

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。

また、実績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。

(1) 来所又は電話相談への対応 1件につき、1,100円

相談・訪問記録票（請書別紙様式2-1）を作成した場合。

#### 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

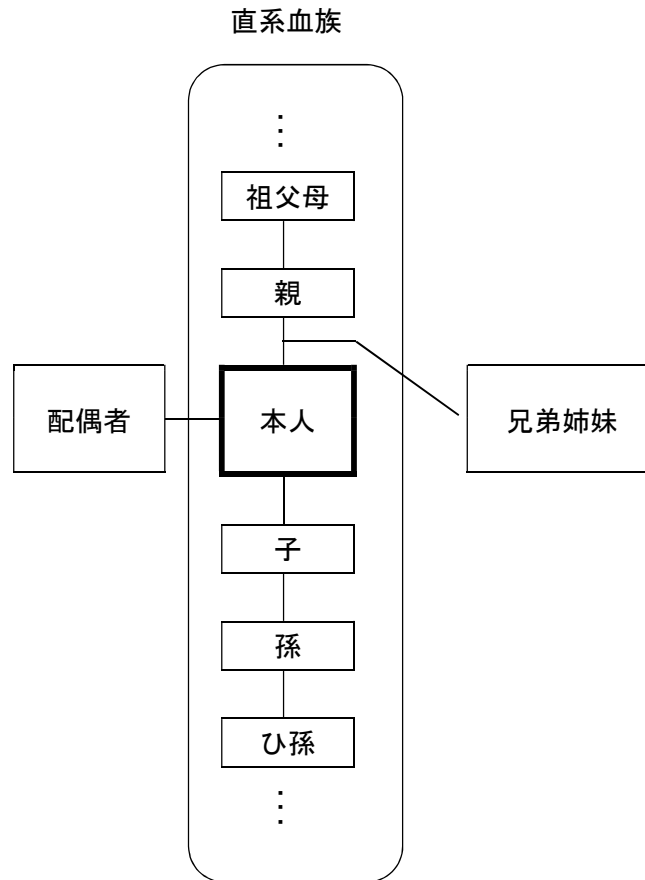
オ 匿名者

\*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実績払いを行います。（以後、ウ、エに該当することが判明した場合は、その時点以降から実績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)



## 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。

### 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。

### 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）

相談・訪問記録票を作成した場合に、委託料の対象となります。

相談・訪問記録票のいきいき支援センターへの提出にあたっては、必ず高齢者いきいき相談室の責任者の承認を得てから行ってください。

### ※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。

### 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。

(2) 相談者宅等の訪問 1件につき、1,650円

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。

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、訪問についても、次に掲げる者については、実績払いの対象とはしません。（いきいき支援センターから実績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（当該相談により契約に至るものを含む。）

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

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

【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、そのことについていきいき支援センターへ連絡し、かつ、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し、いきいき支援センターが訪問の必要があると判断し、訪問の依頼があった者は実績払いの対象となりますが、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。

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。

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。（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、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。

#### 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。

相談・訪問記録票又は訪問記録票（不在時用）のいきいき支援センターへの提出にあたっては、必ず高齢者いきいき相談室の責任者の承認を得てから行ってください。

#### ※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。

(3) 地域行事等の実施協力 1回につき1,650円

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。

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）があった場合は、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

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。

地域行事等協力報告書に、協力後（地域行事開催後）に協力者（高齢者いきいき相談室からの参加者）氏名と実施についての協力者の報告事項（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（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、訪問や地域行事等の実施協力等を行ってください。

## 2 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）。ただし、緊急を要するものについては、電話などによりいきいき支援センター等と連絡をとり対応すること。

なお、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（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、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。）

### (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（請書別紙様式4）を3か月分まとめて提出してください。

## 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

実績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、実績払いの業務で作成した書類は、対象者の圏域のセンターへ送付してください。また、それに関する請求は、契約先のセンターへ行ってください。

なお、この場合、対象者の圏域のいきいき支援センターが、契約先のセンターへこの相談実績があったことについて連絡することにより、契約先のセンターも実績があったことについて確認します。

（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】

- ・相談・訪問記録票は「天白区西部いきいき支援センター」へ提出する。
- ・実績払いは「千種区東部いきいき支援センター」へ請求する。

#### 【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。
- ・「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請求を受け、実績払いを行う。



## 第8 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、月報をいきいき支援センターへ提出してください。

## 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、請書をいきいき支援センターへ提出することにより行います。

委託契約は居宅介護支援事業所ごとに行いますが、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することになります。

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

### 2 委託契約終了時

高齢者いきいき相談室業務で作成した書類は、高齢者いきいき相談室委託契約終了時には、いきいき支援センターへ提出してください。

### 3 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。

### 4 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、契約を解除することがあります。

## \* 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。つまり、地域包括ケアとしての継続支援の入り口となるのが総合相談なのです。

### ●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。

- ・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あ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	(当該月が1月又は5月の

	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。)	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	<p>(1) 介護予防事業対象者の連絡 1件につき、1,080円</p> <p>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。</p> <p>※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。)</p> <p>ただし、可能な限り速やかに提出してください。</p>	(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)の実績払いとします。	(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地域行事等への協力	いきいき支援センターからの依頼に基づく地域行事等への協力
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、実績払いの対象となる相談を受けた場合は、個人情報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)については実績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」 「地域行事」 「備考・連絡事項記載欄」を追加

(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 御中

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)  
※事務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。

(別添2)

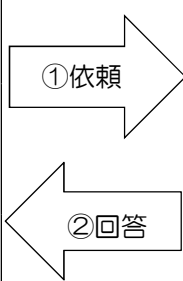
### 高齢者いきいき相談室 訪問依頼票

訪問依頼 対象者	(フリガナ) 氏名	
	住所	(※記入は町名まで)

依頼元 区 部いきいき支援センター
----------------------

依頼先 (高齢者いきいき相談室) (事業所名: )
------------------------------

依頼日: 年 月 日
担当者名: 電話番号: FAX 番号:
年 月 日までに、上記訪問 依頼対象者を訪問してください。 訪問後は速やかに相談・訪問記録票を提出 してください。
連絡事項



回答日: 年 月 日
担当者名: 電話番号: FAX 番号:
<input type="checkbox"/> 年 月 日訪問予定 <input type="checkbox"/> 日程調整中
連絡事項

(別添3)

高齢者いきいき相談室 地域行事等協力依頼書

年 月 日

(高齢者いきいき相談室)

御中

いきいき支援センター

○協力依頼する地域行事等

日時	年 月 日 時 分～ 時 分
地域行事名	
行事の概要等	
協力依頼内容	

(別添4)

(連絡期限：翌月5日)

高齢者いきいき相談室 圏域外相談連絡票

年 月 日

いきいき支援センター 御中

いきいき支援センター

年 月分

※件数を入力

高齢者いきいき相談室名	来所・電話	訪問	地域行事

※備考・連絡事項等

### 高齢者虐待連絡票

(面接・電話・その他)

通報年月日		年 月 日 ( )	いきいき相談室名			
		時 分から 時 分まで	連絡者氏名			
対象者 (被虐待者)	氏 名	(男・女)		生年月日	年 月 日 ( ) 歳	
	住 所	区		連絡先(電話)		
	手 帳	1 なし 2 あり(身障・精神・知的) 障害名・障害等級:			家族構成図	
	介護保険	介護保険証番号: 1 自立 2 未申請 3 申請中 4 あり<要支援( )・要介護( )・介護度不明>				
	社会資源活用状況	担当ケアマネ(事業所名): 介護保険サービス及びその他のサービス				
			サービス種類	頻度	月額利用料	備考
健康状態	* 現病歴		* 認知症(有・無) 認知自立度: 自立・I・II・III・IV・M・不明 (行動障害等)			
	* かかりつけ医					
経済状況	住居状況: 持ち家・賃貸(マンション・アパート・借家) 家賃: 月 円 本人収入: 月 円 ( 1. _____年金 2. 生活保護 3. その他( ) ) 配偶者収入: 月 円 ( 1. _____年金 2. 生活保護 3. その他( ) ) 家族収入: (続柄 ) 月 円 (1. 給与収入 2. その他( ) )					
特記事項						
虐待者 (疑含む)	氏 名	(男・女)		生年月日	年 月 日 ( ) 歳	
	続 柄	1. 配偶者 2. 息子 3. 娘 4. 子の配偶者 5. その他 (具体的に: )			職 業	
	住 所	区		被虐待者との同居の有無	同居・別居・不明・その他( )	
通報 (届出)者	氏 名			高齢者との関係		
	住 所	区		連絡先(電話)		
	対 処	調査協力(諾・否) 当所からの連絡(諾・否)				
情報源	<input type="checkbox"/> この相談は、通報者が実際に見た。推測した。					
	<input type="checkbox"/> この相談は、通報者が関係者( )に聞いた。					
	<input type="checkbox"/> 通報者はいつごろ、どんなことで知ったか。					



通報（届出）内容	<p>1. 身体的虐待            &lt;概要&gt;</p> <p>2. ネグレクト</p> <p>3. 心理的虐待</p> <p>4. 性的虐待</p> <p>5. 経済的虐待</p> <p>6. その他</p>
----------	--

**いきいき相談室の意見**

緊急性	緊急性の有無 ※虐待の『緊急性判断シート』の虐待レベル	<p>レベルA: 差し迫った虐待の状況が見られる 緊急分離・保護又は緊急会議開催</p> <p>レベルB: 差し迫った虐待の状況が見られる</p> <p>レベルC: 虐待の状況が見られる</p>	(特記事項)	
			<table border="1"> <tr> <td>リスクアセスメント表得点</td> <td>点</td> </tr> </table>	リスクアセスメント表得点
リスクアセスメント表得点	点			
処遇にか かかる情 報	キーパーソン について	<p>氏名(年齢・続柄):</p> <p>1. 問題解決の協力者</p> <p>2. 本人、家族に影響のある人物</p> <p>3. 成年後見制度の後見候補者(4親等内)</p>	(特記事項)	
	被虐待者本人の 希望、真意			
	本人と家族の 人間関係			

<その他補足情報・意見>

# 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

事務局 事務局  
事務局 事務局  
事務局 事務局  
事務局 事務局  
事務局 事務局

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」

### 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。

## 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

実施日時	実施内容	実施場所

## 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（**請求書別紙様式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

## 第7 委託料（実績払い）等

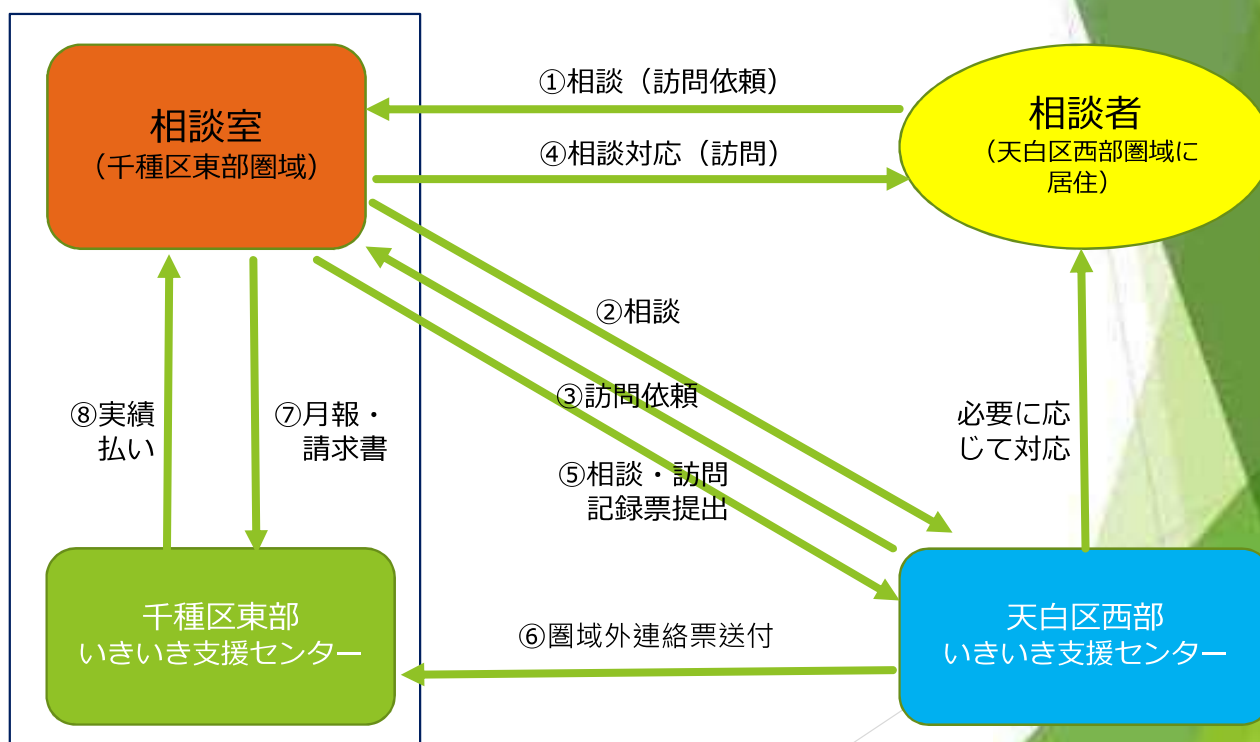
### ▶ 契約先のいきいき支援センターの担当圏域以外の対象者

（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**千種区東部**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。

1 相談件数

相談件数	相談員(人)数

2 業務種別ごとの相談件数・相談員数

業務種別	相談員	相談員数	計
生活支援に関する相談			
健康支援に関する相談			
生活困窮に関する相談			
その他			

3 業務種別ごとの相談員数

業務種別	相談員数

4 相談員ごとの相談件数

相談員	相談件数

5 相談員ごとの相談員数

相談員	相談員数

6 相談員ごとの相談員数

相談員	相談員数

## 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。

令和5年2月10日

各いきいき支援センター 御中  
市内指定居宅介護支援事業所 御中

名古屋市健康福祉局  
高齢福祉部地域ケア推進課長

### 令和5年4月1日からの新たな「高齢者いきいき相談室」の 受託に係るスケジュール等について

令和5年4月1日から新たに高齢者いきいき相談室を受託する際のスケジュール等は次のとおりです。

#### 1 スケジュール (※居宅介護支援事業所向け)

日時	内容
令和5年2月15日 2月20～25日	研修を受講
研修受講後～2月25日	「受講報告書」を事務局へFAXで提出
～3月10日	次の3点をいきいき支援センターへ提出 (1) 請書 (2) 受託に関する申出書 (3) 口座振替申込書
3月下旬	いきいき支援センターからポスター・のぼり等の啓発物 (チラシ除く)を受領
4月1日	「高齢者いきいき相談室」を開設
4月末頃	いきいき支援センターからチラシを受領

#### 2 のぼり等の啓発物について

項目	いきいき支援センター	居宅介護支援事業所	配布数
ポスター のぼり等	3月下旬、事務局から送付。 受領後、高齢者いきいき相談室へ引き渡し。	いきいき支援センターから受領。	(1相談室あたり) ・ポスター 2枚 ・のぼり(旗・支柱)1個 ・卓上のぼり 1個 ・その他、啓発用物品
チラシ	4月下旬、事務局から送付。 受領後、高齢者いきいき相談室へ引き渡し。	いきいき支援センターから受領。	(1相談室あたり) 15～30枚程度

地域ケア推進課 井上・井関 電話 052-972-2549  
E-Mail : a2549@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp



## 請 書

年 月 日

甲：(いきいき支援センター設置法人)

様

乙：(指定居宅介護支援事業者)

所 在 地

法 人 名 称

代表者職 氏 名

印

ブランチ型総合相談窓口業務を行う事業所の所在地及び名称 所在地 名称 事業所番号
---

甲と乙とは、名古屋市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第2号に基づくブランチ型総合相談窓口事業にかかる業務委託契約を締結しましたので、次の条項に基づいて履行することをお請けします。

## 記

件 名	ブランチ型総合相談窓口業務委託契約
契 約 単 価	①第3条(7)に基づいて作成した相談・訪問記録票(別紙様式2-1)は、1枚ごとに1,100円(消費税を含む)。ただし、同一人に関する相談・訪問記録票については、1か月3枚3,300円を上限とする。 ②第3条(8)に基づいて作成した相談・訪問記録票(別紙様式2-1)及び訪問記録票(不在時用)(別紙様式2-2)については、1枚ごとに1,650円(消費税を含む)。ただし同一人に関する相談・訪問記録票及び訪問記録票(不在時用)については、両記録票あわせて1か月3枚4,950円を上限とする。 ③第3条(9)に基づいて作成した地域行事等協力報告書(別紙様式3)については、1枚ごとに1,650円(消費税を含む)。
契 約 期 間	年 月 日～ 年 月 日 但し、甲が名古屋市よりいきいき支援センターを受託している間は、毎年度末までに、甲又は乙のいずれかが相手方に対し、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、以後も同様とする。
特 約 事 項	事例発生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)までにいきいき支援センターへ提出されなかった別紙様式2-1から別紙様式3までの書類についての委託料の支払いは行わないものとする。

〔注意〕契約の締結を証するため、いきいき支援センター設置法人へ提出する本請書の写しを事業所にて保管してください。

**(目的)**

第1条 ブランチ型総合相談窓口事業は、在宅の高齢者に関する相談を身近な場所でその相談を受け付け、いきいき支援センターにつなぐとともに、その高齢者の心身の状況及び家族等の状況等を把握することにより、介護予防、生活支援の観点から適切な支援を行い、その高齢者の福祉の向上を図ることを目的とする。

**(名称)**

第2条 ブランチ型総合相談窓口は「高齢者いきいき相談室」と称することができるものとする。

**(委託内容)**

第3条 乙は高齢者に関する以下の業務を行う。

- (1) 次に掲げる相談への対応
  - ア 介護予防に関すること
  - イ 高齢者虐待に関すること
  - ウ 成年後見制度の利用に関すること
  - エ 消費者被害に関すること
  - オ その他高齢者福祉に関すること
- (2) いきいき支援センターからの依頼に基づく高齢者宅等への訪問
- (3) 名古屋市が実施するブランチ型総合相談窓口事業実施のための研修の受講
- (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地域行事等への協力
- (6) 月報の提出(別紙様式1)
- (7) (1)アからオに掲げる相談を受け付けた場合の相談・訪問記録票(別紙様式2-1)の作成。ただし、次に掲げる相談に該当する場合は相談・訪問記録票(別紙様式2-1)を作成しない。
  - ア 乙が居宅介護支援の契約を締結している者(以下「居宅介護支援契約者」という。)に関する相談
  - イ 乙が甲との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(以下「介護予防支援個別事案依頼者」という。)に関する相談
  - ウ 居宅介護支援契約者若しくは介護予防支援個別事案依頼者の配偶者、直系血族、兄弟姉妹及び同居人に関する相談
  - エ 匿名者に関する相談
  - オ 介護保険法(以下「法」という。)第27条第1項の要介護認定申請に関する手続きに関する相談
  - カ 法第31条第1項の要支援認定申請に関する手続きに関する相談
- (8) (2)を行った場合の相談・訪問記録票(別紙様式2-1)又は訪問記録票(不在時用)(別紙様式2-2)の作成
- (9) (5)を行った場合の地域行事等協力報告書(別紙様式3)の作成
- (10) (1)、(2)及び(5)の業務についての普及啓発
- (11) その他いきいき支援センターとの連絡調整

**(委託料の請求)**

第4条 の契約に基づき甲が乙に支払う業務の委託料は前表のとおりとし、乙が次に掲げる期限までにブランチ型総合相談窓口業務費用請求書(別紙様式4)にて甲へ一括して請求するものとする。その請求に基づき30日以内に甲が該当月分を乙に支払うものとする。

**【請求書の提出期限】**

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日以降の最初のいきいき支援センターの開設日
1月から3月分	4月5日

※期限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。

**(権利義務の譲渡等の制限)**

第5条 乙は、本契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ又はその権利を担保に供してはならない。

**(再委託の禁止)**

第6条 乙は委託業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

**(秘密の保持)**

第7条 乙は、委託業務に関して、直接又は間接に知り得た情報を他の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。

**(立ち入り調査等)**

第8条 甲は、乙に対し、委託業務の実施について立ち入り調査し、必要な報告を求め、また必要な指示を与えることができる。乙はその指示に従わなければならない。

**(契約の解除)**

第9条 甲は、前表に定める契約期間中であっても次の各号に該当すると認めるときは、本契約を解除することができる。

- (1) 甲が乙への委託を中止し、又は廃止しようとするとき
- (2) 乙が事業休止又は廃止した場合
- (3) 乙が不正な事業実施を行うなど本契約又は本契約に基づく指示に違反し、その違反によりこの契約の目的を達成することができないと認められるとき
- (4) 本契約に関する乙の事業所に所属する者のうち、過去1年の間に第3条(3)の研修を受講した者が一人もいないと認められるとき
- (5) 本契約に関する乙の事業所に主任介護支援専門員が所属していないと認められるとき

**(疑義の解決)**

第10条 本契約に定める事項その他ブランチ型総合相談窓口事業の業務上の必要な事項について疑義が生じた場合には、甲乙協議して解決するものとする。  
以上

(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 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	

①

(2)訪問

件数	
面談	
不在	
計	

②

(3)地域行事等協力

回数	

③

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

(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 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 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数		

〇1 対象者数

- ・居宅介護支援の契約を締結している者等の実績払いの対象とならない者からの相談は計上しません。
- ・年度内において数か月にわたって数回相談があっても初回相談月において、「1」と計上します。
- ・匿名による相談は1人として計上します。
- ・実人数には匿名による相談を含め、そのうち匿名による相談を「(内、匿名)」に計上します。

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				

〇2 実績払いの対象者の延べ相談・訪問件数

- ・実績払いの対象となる相談・訪問についてを全て計上します。(匿名の相談は実績払いとなりませんので、ここには計上しません。)
- (例えば、同一人の相談を4回受けた場合、ここでは「4」と計上しますが、3では実績払い上限があるため「3」と計上します。)
- ・居宅介護支援の契約を締結している者等の実績払いの対象とならない者の相談は計上しません。
- ・当該月に2度に分けて相談を受けた場合、「2」と計上します。

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	
電話	
計	

①

請求件数合計 (①+②+③)
-------------------

(2)訪問

件数	
面談	
不在	
計	

②

(3)地域行事等協力

回数	
----	--

③

〇3 実績払い請求件数

- (1)(2)
- ・相談・訪問記録票を作成した件数を計上します。
  - ・同一人に対して2回来所による相談を行い、相談・訪問記録票を2件作成した場合、来所に「2」と計上します。
  - ・同一人に対して、4回来所による相談を行い相談・訪問記録票を4件作成し、かつ5回訪問を行い相談・訪問記録票を5件作成した場合、来所に「3」、訪問に「3」と計上します。(実績払いの上限が来所、訪問それぞれにつき同一人同一月3件のため)
- (2)
- ・「面談」には、訪問し面談した場合(相談・訪問記録票)を作成した件数を計上します。
  - ・「不在」には、訪問したものの不在だった場合(訪問記録票(不在時用))を作成した件数を計上します。
- (3)
- ・地域行事等に実施協力した回数(地域行事等協力報告書を作成した件数)を計上します。

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

--

(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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	3	2

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	
介護予防に関する事				0
高齢者虐待に関する事				0
成年後見制度の利用に関する事				0
消費者被害に関する事				0
その他高齢者福祉に関する事		1	1	2

3 実績払い請求件数

(1) 相談受付

件数	
来所	
電話	1
計	1

①

請求件数合計 (①+②+③)
2

(2) 訪問

件数	
面談	1
不在	
計	1

②

(3) 地域行事等協力

回数	
計	

③

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例1: (匿名分の計上)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
1日	電話	田中	A	その他	
2日	訪問(面談)	A	A	その他	
3日	電話	匿名	匿名	その他	
4日	電話	匿名	匿名	その他	

実人数は、Aと匿名(2人)を合わせて「3」。  
匿名は「2」と計上します。

(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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	1	

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	
介護予防に関する事				0
高齢者虐待に関する事				0
成年後見制度の利用に関する事				0
消費者被害に関する事				0
その他高齢者福祉に関する事	1	1	1	3

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	1
電話	1
計	2

請求件数合計 (①+②+③)
3

(2)訪問

件数	
面談	1
不在	
計	1

(3)地域行事等協力

回数	③
----	---

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例2:(実人数の計上)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
4月30日	電話	A	A	その他	
5月1日	電話	A	A	その他	
2日	訪問(面談)	A	A	その他	
3日	来所	佐藤	B	その他	

Aの実人数は4月分に計上。5月以降は当該年度内は計上しない。  
このため、5月の実人数ではBのみ計上します。

(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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名 〇〇居宅介護支援事業所

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

〇 月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	1	0

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	
介護予防に関する事				0
高齢者虐待に関する事		1		1
成年後見制度の利用に関する事		1		1
消費者被害に関する事	1			1
その他高齢者福祉に関する事	1	1		2

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	2
電話	1
計	3

請求件数合計 (①+②+③)
3

(2)訪問

件数	
面談	
不在	
計	

(3)地域行事等協力

回数	
----	--

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例3:(相談等上限超えの場合)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
1日	来所	A	A	その他	
2日	来所	佐藤	A	消費者被害	
3日	電話	田中	A	虐待と成年後見	
4日	電話	鈴木	A	その他	

ここでは、実績払いの上限件数に関係なく、実績払いの対象者の相談件数は全て計上するため。Aさんの相談は4件で実績払いの上限3件を超えていますが、4件全て計上します。  
 一回の相談で相談内容が複数項目にわたる場合はそれぞれの項目に計上します。(3日の相談は虐待と成年後見それぞれに計上)

4日の電話分は同一対象者同一月4件目となり、実績払いの上限3件を超えるため、ここには計上しない。

(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 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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	1	

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	
介護予防に関する事				0
高齢者虐待に関する事				0
成年後見制度の利用に関する事				0
消費者被害に関する事			1	1
その他高齢者福祉に関する事		2	1	3

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	
電話	2
計	2

請求件数合計 (①+②+③)	5
-------------------	---

(2)訪問

件数	
面談	1
不在	2
計	3

(3)地域行事等協力

回数	③
----	---

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例4: (訪問不在)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
1日	電話	田中	A	その他	
2日	電話	田中	A	その他	
3日	訪問(不在)	A	A	-	
4日	訪問(不在)	A	A	-	
5日	訪問(面談)	A	A	消費者被害・その他	

ここには、訪問不在分は計上しません。

3日、4日の訪問不在2件と5日の訪問1件を計上します。



(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 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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	1	

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				0
高齢者虐待に関すること				0
成年後見制度の利用に関すること				0
消費者被害に関すること			1	1
その他高齢者福祉に関すること		2	3	5

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	
電話	2
計	2

請求件数合計 (①+②+③)	5
-------------------	---

(2)訪問

件数	
面談	1
不在	2
計	3

(3)地域行事等協力

回数	③
----	---

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例5: (訪問と訪問不在で上限超え)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
1日	電話	田中	A	その他	
2日	電話	田中	A	その他	
3日	訪問(不在)	A	A	-	
4日	訪問(不在)	A	A	-	
5日	訪問(面談)	A	A	その他	
6日	訪問(面談)	A	A	その他	
7日	訪問(面談)	A	A	消費者被害・その他	

ここでは、実績払いの上限件数に関係なく、実績払いの対象者の相談件数は全て計上しますが、訪問不在分は計上しないため、訪問については面接分(5日、6日、7日分)が計上対象となります。  
一回の相談で相談内容が複数項目にわたる場合はそれぞれの項目に計上します。(7日の相談は消費者被害とその他それぞれに計上)

6日、7日の訪問は、実績払いの上限3件を超えるため、計上しない。

(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 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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名 〇〇居宅介護支援事業所

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

〇 月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	2	

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				0
高齢者虐待に関すること				0
成年後見制度の利用に関すること				0
消費者被害に関すること				0
その他高齢者福祉に関すること		4	2	6

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	
電話	4
計	4

①

請求件数合計 (①+②+③)
7

(2)訪問

件数	
面談	2
不在	
計	2

②

(3)地域行事等協力

回数	1
----	---

③

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例6:(地域行事等協力)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
1日	電話	田中	A	その他	
2日	電話	田中	A	その他	
3日	電話	田中	A	その他	
4日	電話	佐藤	B	その他	
5日	訪問(面談)	B	B	その他	
6日	訪問(面談)	B	B	その他	
7日	地域行事等協力	ー	ー	ー	

7日の地域行事等協力について計上

(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 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

〇区〇部いきいき支援センター 宛

事業所名 〇〇居宅介護支援事業所

提出日 〇年〇月〇日

記入者 〇〇 〇〇

5 月分

1 対象者数

	実人数	(内、匿名)
対象者数	4	1

実人数はB、C、D、匿名の4人

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	
介護予防に関する事	1			1
高齢者虐待に関する事		1		1
成年後見制度の利用に関する事		1		1
消費者被害に関する事	1	1		2
その他高齢者福祉に関する事		2	3	5

3 実績払い請求件数

(1)相談受付

件数	
来所	1
電話	4
計	5

請求件数合計 (①+②+③)	10
-------------------	----

(2)訪問

件数	
面談	1
不在	2
計	3

(3)地域行事等協力

回数	2
----	---

4 いきいき支援センターへの申し送り事項

事例7:(まとめ)

日	方法	相談者	対象者	相談内容	備考
4月30日	電話	A	A	その他	
5月1日	来所	A	A	介護予防	
2日	電話	田中	B	虐待	
3日	訪問(面談)	C	C	その他	
4日	訪問(不在)	D	D	-	
5日	地域行事等協力	-	-	-	
6日	電話	佐藤	A	その他	
7日	電話	鈴木	A	成年後見	
8日	電話	匿名	匿名	その他	
9日	来所	高橋	A	消費者被害	
10日	訪問(不在)	A	A	-	
11日	電話	山田	C	消費者被害・その他	
12日	地域行事等協力	-	-	-	

A: 来所2件、電話2件→計上は来所1件、電話2件(9日の来所分は実績払い対象外)  
 B: 電話1件  
 C: 電話1件  
 D: 0件

A: 訪問不在1件  
 B: 0件  
 C: 訪問面談1件  
 D: 訪問不在1件

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

※太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) <small>※対象者に関する回数</small>
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)

(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 ( )		

家族構成図

対象者 (※対象者が居宅介護支援契約者等やその配偶者、直系血族、兄弟姉妹、同居人の場合は委託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・昼間独居	住まい	戸建 ・ 集合住宅	
	連絡先1	氏名 ( ) 電話番号 ( ) 対象者との関係 ( )			
連絡先2	氏名 ( ) 電話番号 ( ) 対象者との関係 ( )				
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) 愛護手帳 ( 度)			
	本人の現況	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			

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 ）

○主訴

○相談内容

○当日の対応

○対応結果（ 終了 ・ 支援継続 ・ 他機関紹介 ）

※相談者に個人情報使用同意について確認。

今回の相談で得た個人情報及び相談内容について圏域のいきいき支援センターへ送付・共有することの同意  
（ 承諾 ・ 拒否 ）

いきいき相談室  
責任者確認印

いきいき支援センター提出日： 年 月 日

相談室使用欄	
--------	--

センター使用欄	
---------	--

## 高齢者いきいき相談室 訪問記録票（不在時用）

※太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) <small>※対象者に関する回数</small>
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)

(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 ( )		

家族構成図

対象者 (※対象者が居宅介護支援契約者等やその配偶者、直系血族、兄弟姉妹、同居人の場合は委託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・昼間独居	住まい	戸建 ・ 集合住宅	
	連絡先1	氏名 ( ) 電話番号 ( ) 対象者との関係 ( )			
連絡先2	氏名 ( ) 電話番号 ( ) 対象者との関係 ( )				
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) 愛護手帳 ( 度)			
	本人の現況	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			

訪問不在時の確認事項

○不在の確認

インターホンを押したが応答がない。

外から呼んでみたが、返事がない。

電話したがつながらない。

【その他確認した事項】

( )

○住居の外からの状況確認

・ポストに郵便物や新聞がたまっている。  いる  いない  わからない

・電灯やテレビがつけばなしになっている。  いる  いない  わからない

・ゴミが散乱している。  いる  いない  わからない

【その他確認した事項】

( )

○（必要に応じて）近隣住民等からの情報収集

（外出している様子はないか、誰か姿を見ていないか、よく行くお店・場所に来なくなっていないかなど）

( )

○連絡メモ

相談室へ連絡するようメモを差し置いた。

○その他当日の対応等

( )

○今後の対応方針

( )

いきいき相談室  
責任者確認印

いきいき支援センター提出日： 年 月 日

(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	



(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						〇	★
-----	--	--	--	--	--	---	---

ただし、 年 月～ 月分委託料として

(内訳)

@	円×	_____件	=	_____円
@	円×	_____件	=	_____円

高齢者いきいき相談室の実績等について

1 相談件数（延べ）

	R 1 年度	R 2 年度	R 3 年度
介護予防	368	453	448
高齢者虐待	14	18	15
成年後見制度	1	1	0
消費者被害	0	0	6
その他	2,544	2,355	2,469
計	2,927	2,827	2,938

地域行事

R 1 年度	R 2 年度	R 3 年度
429	135	261

2 高齢者いきいき相談室箇所数及びセンター別相談件数

- ・平成 27 年 10 月 1 日現在（事業開始時） 256 箇所
- ・平成 30 年 4 月 1 日現在 282 箇所
- ・平成 31 年 4 月 1 日現在 284 箇所
- ・令和 2 年 4 月 1 日現在 294 箇所
- ・令和 3 年 4 月 1 日現在 286 箇所
- ・令和 4 年 4 月 1 日現在 295 箇所

【令和 4 年 3 月 31 日現在 センター別箇所数及び相談件数】

センター名	箇所数	相談件数	センター名	箇所数	相談件数
千種区東部	6	47	中川区東部	5	79
千種区西部	8	78	中川区西部	19	120
東区	8	58	港区東部	6	94
北区東部	16	119	港区西部	7	46
北区西部	15	83	南区北部	13	102
西区北部	9	85	南区南部	16	367
西区南部	9	69	守山区東部	13	153
中村区北部	8	118	守山区西部	16	125
中村区南部	9	83	緑区北部	13	98
中区	6	28	緑区南部	15	199
昭和区東部	6	40	名東区北部	7	87
昭和区西部	6	90	名東区南部	6	110
瑞穂区東部	9	74	天白区東部	8	89
瑞穂区西部	11	131	天白区西部	8	122
熱田区	8	44	計	286	2,938

# 委 任 状

私は、都合により \_\_\_\_\_ を代理人と定め、  
下記の権限を委任します。

## 記

名古屋市 区 部いきいき支援センター設置法人との契約に基づく（事業所名）  
のランチ型総合相談事業の相談委託費の請求・領収・返還に関する事項

委任期間                      年    月    日から

追って本委任状を解除する場合には、双方連署のうえ届出のない限りその効力のない  
ことを誓約します。

委任者 法人の所在地及び名称

\_\_\_\_\_  
法人代表者職氏名

\_\_\_\_\_  
印

上記委任の件承諾しました。

受任者 事業所の所在地及び名称

\_\_\_\_\_  
事業所代表者職氏名

\_\_\_\_\_  
印

（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

請求・領収・返還委任状 区 部いきいき支援センター保管	取 扱 責 任 者	
--------------------------------	--------------	--

# 口座振替申込書

年 月 日

(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

(請求者)  
事業者 (事業所) の所在地  
〒

事業者 (事業所) の名称 及び 代表者職氏名  
事業者の名称 :

代表者職氏名 : 印

ブランチ型総合相談窓口業務を行なう事業所の所在地及び  
名称  
住 所 : 〒

事業所名称 :

---

TEL (                    )                    —

---

**事業所番号**

私が貴法人から支払を受ける相談委託費については、すべて下記の口座へ振り替えて下さい。

### 記

金融機関名	銀行 信金 農協 (                    )	店  (                    )
預金科目 及び 口座番号	1 普通 2 当座 3 その他	
口座名義人	フリガナ	

**※口座名義人は必ず委託料の請求者と同一 (又は事業者) のものを指定して下さい。**  
**※請求者が事業所の場合は別途「委任状」が必要となります。**

# 高齢者いきいき相談室 相談事例集



名古屋市役所地域ケア推進課

令和4年2月10日

はじめに

当事例集は高齢者いきいき相談室を受託いただいた居宅介護支援事業所において、業務を行う際の参考として作成いたしました。

掲載されている事例は、実際に高齢者いきいき相談室においてご対応いただき、委託料を算定いただいている事例となっております。

高齢者いきいき相談室として相談を受ける中で、「この場合は高齢者いきいき相談室として相談を受けてよいのだろうか」、「この事例は委託料算定が出来るケースだろうか」などと迷うことがありましたら、当事例集を参考にご使用いただければと思います。

また、本事例集掲載の事例はあくまでも相談対応の一例となります。対象高齢者やその家族の状況により、本事例集の対応が全て適切とはならない場合もございますので、相談対応にあたりましては本人の生活環境、家族等の協力の有無、自立支援の観点等も把握いただき、対象高齢者やその家族の状況に沿ったご対応をお願いいたします。

## 目次

1 介護予防	
（1）運動に関する相談	・・・1
ポイント①	・・・1
（2）意欲低下に関する相談	・・・2
（3）運動ができる場所・他者との交流の場に関する相談	・・・3
ポイント②	・・・3
（4）民生委員と共に対応した事例	・・・4
（5）認知症の進行予防に関する相談	・・・5
2 高齢者虐待	
（1）介護放棄が危惧される事例	・・・6
ポイント③	・・・6
3 消費者被害	
（1）身元保証会社との解約事例	・・・7
（2）身に覚えのないメッセージが携帯電話に送付されていた事例	・・・8
ポイント④	・・・8

4 その他高齢者福祉	
（1）介護保険制度・介護サービスの説明①	…9
ポイント⑤	…9
（2）介護保険制度・介護サービスの説明②	…10
（3）要支援・要介護認定申請について	…11
（4）認知症についての相談	…12
（5）認知症の行動障害に関する相談	…13
（6）在宅医療に関する相談	…14
ポイント⑥	…14
（7）施設入所に関する相談	…15
ポイント⑦	…15
（8）経済的な問題に関する相談	…16
（9）介護拒否への対応について	…17
（10）入院に関する相談	…18
（11）退院後の生活について	…19
5 地域行事協力事例	…20

## 1 介護予防

### (1) 運動に関する相談

相談者	対象高齢者
相談手段	電話
主訴	下肢筋力が低下してしまったので運動したい。
相談内容	<p>持病の心疾患により、中学から行っていたスポーツを医師に止められ運動する機会が無くなってしまった。</p> <p>散歩も週1回程度で、階段の昇降は問題ないが、最近はずっと平坦な道での歩行に苦労しており、下肢筋力が低下しているのを自覚している。</p> <p>介護認定を受けたのでリハビリを週1回くらい利用したいので、リハビリができる場所の紹介をしてほしい。</p>
当日の対応	自宅を訪問し、介護保険制度の説明とデイサービスの説明を行う。対象高齢者にデイサービスのお試しできることを伝え、希望を聞き取りデイサービスのお試しを調整した。
対応結果	<p>デイサービスお試しの結果、介護保険サービスの利用を希望されたため、他の居宅介護保険事業所を紹介し、橋渡しを行う。</p> <p>また後日、利用開始の確認を行った。</p>

#### 🏠ポイント①

居宅介護支援事業所として同月内に契約を交わす場合は、高齢者いきいき相談室の委託料の算定事例とはなりませんのでご注意ください。（詳細は Q&A70-8 参照）



(2) 意欲低下に関する相談

相談者	対象高齢者
相談手段	来所
主訴	新型コロナウイルス感染症の影響で、県外にいる子どもたちにもなかなか会えず、友達も会えない。高齢者が交流できる場所を教えてください。
相談内容	<p>2か月前に夫を亡くし、一人暮らしになった。手続きなどで忙しかつているが、時間を持て余している。</p> <p>夫を亡くした友達は「死ぬことばかり考える」というが、私はそうなりたくない。</p> <p>以前は、福祉会館やいろいろなコミセンに行っていた。遠いと疲れるので、徒歩圏内で交流できる場所を教えてください。</p>
当日の対応	<p>相談に来られた対象高齢者について、ADLは自立しており、行動的で自立的な考えも持っていた。</p> <p>いきいき支援センターに再開したサロンの情報を確認し、対象高齢者へお伝えした。</p> <p>また、情報があればまた連絡することとし、いつでも相談に立ち寄っていただけることを案内した。</p>
対応結果	当日の対応後、一般介護予防事業、高齢者はつらつ長寿推進事業、高齢者サロン一覧、シニアおでかけマップなどを自宅ポストに届けた。

(3) 運動ができる場所・他者との交流の場に関する相談

相談者	対象高齢者
相談手段	訪問
主訴	体を動かしたり、他者と交流する機会が減っているために今後の衰えが心配。運動や体操などできる場所を紹介して欲しい。
相談内容	<p>80代の独居女性。ADL/IADL共に自立し、認知症なし。屋外歩行時に杖を使用しなければ不安定なため、要支援1の認定を既に受けている。買い物や通院などの外出は行っているが、それ以外の外出はなし。</p> <p>友人とのつきあいは年々減ってきていて運動する機会もないために今後の衰えが気になっている。今後一人暮らしを続けていくためにも運動や交流ができる場を紹介して欲しい。</p>
当日の対応	要支援1の認定を受けているために、通所サービスの利用が可能であることを情報提供。また地域のサロン、いきいき支援センターが開催している介護予防教室の情報も併せて情報提供を行った。
対応結果	<p>通所サービス利用に伴い、ケアプラン（ケアマネジャー）が必要であること、利用の曜日や時間が決まっていること、休んでも利用料金が変わらないなどの条件を説明したところ、「もう少し気軽に利用できると思っていた」、「思っていたよりも面倒」と対象高齢者は通所サービスの利用には後ろ向きであった。</p> <p>近隣のサロン、介護予防教室の情報には興味を示され、ぜひ通いたいとの返答があり、後日サロンに通うことができたとの報告を対象高齢者より受けた。</p>

🏠ポイント②

対象高齢者宅へ訪問にて対応する場合、いきいき支援センターからの「訪問依頼」が必要です。（高齢者いきいき相談室マニュアル P8「第7（2）相談者宅の訪問」参照）

(4) 民生委員と共に対応した事例

相談者	民生委員
相談手段	訪問
主訴	実弟が亡くなった後、外出頻度が減り意欲低下が見られる。近隣住人より心配と相談があったため、相談者（民生委員）と一緒に訪問してほしい。
相談内容	外に出ている姿をあまり見ないようになったため食事が摂れているか、買い物にいつているか状況把握をしてほしい。ゴミ出しができていないか確認。介護保険のサービス利用について一緒に確認してほしい。
当日の対応	民生委員と共に訪問。玄関先で話をしていたが、家の中に入ることができ、生活状況を確認する。病歴、通院先がないか確認、困りごとがないかを確認する。
対応結果	<p>自宅はかなり綺麗に掃除され整っていたが、ガスの消し忘れがあり鍋を焦がしている様子。買い物、食事の準備は自分でできている。ゴミの分別できているが、自分では捨てられない。以前救急搬送され、脳神経外科の受診を勧められている用紙を確認するが、受診されていない。</p> <p>以前夫が介護保険を利用していたため把握しているが、利用の希望はなし。かわりに庭の手入れを行ってほしいと希望があり、ボランティアカシラバー人材センターを紹介案内し、後日、再訪問の予定をとる。</p>

(5) 認知症の進行予防に関する相談

相談者	対象高齢者の娘
相談手段	訪問
主訴	独居の母親（対象高齢者）の身体機能の低下・認知症の進行を予防したい。
相談内容	<p>母親が買物くらいしか外出しない。坂が多い地域で、買物から帰ると疲れ切っている。以前には玄関先で転倒もしている。</p> <p>筋力低下を防ぐため、デイサービスを利用できると良いが、対象高齢者が嫌がっており、認知症の進行も心配である。</p> <p>どのように対応していけばよいか。</p>
当日の対応	<p>生活状況確認のため訪問すると、外には出てくるが聞いたことに適当に返事をする程度の対応。隣の空き家が気になり、草むしりなど集中すると暑い中 30 分以上やってしまうことがある。食欲はあり、体調は良好とのこと。</p> <p>デイサービスを勧めたが拒否されたため、「体験をしてみれば何が負担なのかがみえてくる」、「娘の関わりだけでは刺激も少ない」と現在の生活状況について相談者へ助言を行った。</p>
対応結果	<p>継続的な訪問を行い、顔の見える関係をつくり、必要時迅速にサービスにつなげられるようにする。</p>

## 2 高齢者虐待

### (1) 介護放棄が危惧される事例

相談者	元担当ケアマネジャー
相談手段	訪問
主訴	介護サービスの利用及び生活状況の見守りの必要性について
相談内容	<p>金銭的に余裕がなく、介護サービス利用が終了（契約解除）となっていた事例。</p> <p>同居の息子は就労のため帰宅が遅く、食事の準備等介護は困難な状況であるといきいき相談室からいきいき支援センターへ報告。</p> <p>サービス計画書の作成はなく、給付管理等も行っていないが、体調・生活状況確認の為、元ケアマネジャーに訪問が依頼された。</p>
当日の対応	<p>元ケアマネジャーが訪問し、病状・体調・生活状況等について確認。</p> <p>いきいき支援センターも介入。気分的な落ち込みがみられたため、近所とのつながりや気分転換の機会について助言する。</p>
対応結果	<p>「見守り支援事業」について説明・提案するが、利用希望はなかった。</p> <p>いきいき相談室により、月に一度の訪問を6ヶ月間継続し、体調・生活状況を確認する。</p> <p>受診も継続することができ、生活状況等で困っている様子はないことを確認できたので、いきいき相談室での訪問を終了した。</p>

### ポイント③

高齢者虐待の相談があった場合は「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、いきいき支援センターへご報告ください。（高齢者いきいき相談室マニュアル P7「第7（1）③相談内容」参照）

### 3 消費者被害

#### (1) 身元保証会社との解約事例

相談者	対象高齢者
相談手段	訪問
主訴	現在契約している身元保証会社との契約解除をしたい。 解除手続きに一人では不安なので同行してほしい。
相談内容	契約している身元保証会社に対して不信感があり解約を希望。 身元保証会社から対象高齢者宛に契約書のコピーが届いているが、署名をした記憶がない。 一人では心細く、ちゃんと解約できるか不安なため一緒に行ってもらいたい。
当日の対応	区役所職員同席のもと契約書確認。新型コロナウイルス感染症の影響により緊急事態宣言中での対応であったため、身元保証会社は訪問されず、電話をスピーカーにして先方と対象高齢者との話し合いに同席。 解約手続きについて先方は振込を申し出るも対象高齢者は現金受領を希望。事務所まで行って手続きすることとなる。
対応結果	解約金を対象高齢者が事務所まで受け取りに行くこととなるが、同行を希望されたため、別日に待ち合わせのうえ同行。解約手続きの立ち合いを行った。

(2) 身に覚えのないメッセージが携帯電話に送付されていた事例

相談者	対象高齢者
相談手段	来所
主訴	携帯電話に最近何回か電話会社から通知が入るようになり、ランプが点滅して気味が悪い。
相談内容	対象高齢者がいきいき相談室へ来所され相談。 「変なメッセージ出て何が言いたいのか全く分からないので携帯電話を持ってきた。支払いは口座引き落としで残高は有るので、料金はちゃんと支払えていると思う。何がどうなっているか不安」とのこと。
当日の対応	通話可能な状態かを確認し、通知の内容を確認する。 コールセンターへ電話するがつながらない。 対象高齢者の同意を得て携帯電話会社へ架電し、携帯電話会社からの通知ではないことを確認する。 メッセージが気になる場合は、携帯電話会社に持ち込み、着信拒否等の設定をしてもらう事を勧める。
対応結果	携帯電話会社からの通知でないことが判明し、詐欺が疑われるケースであったが、被害にまでは至らなかった。

📍ポイント④

消費者被害の相談があった場合、いきいき支援センターへご報告いただいた内容は他区いきいき支援センターや区役所にも情報共有を行っています。相談対応を行った場合は速やかにご報告いただきますよう、ご協力をお願いします。

#### 4 その他高齢者福祉

##### (1) 介護保険制度・介護サービスの説明①

相談者	対象高齢者
相談手段	訪問
主訴	リハビリや歩行器等について相談したい。以前のように歩けるようになりたい。
相談内容	<p>夏ごろから外出せずに閉じこもっていたら歩けなくなってきたので、以前のように歩けるようになりたい。その他、リハビリや歩行器、手すりのことをいろいろ相談したい。</p> <p>自分ひとりで区役所に出向くのも難しいので、介護保険の手続きを代わりに行ってほしい。また、新しい人が何人も来ると不安なので、認定調査の時も一緒にいてほしい。</p>
当日の対応	<p>介護保険の説明や手続き方法、歩行器レンタル、トイレの手すり等についてパンフレットをお示ししながら説明。</p> <p>代行申請の手続きを行い、認定調査の流れを説明したうえで、調査日が決まったら連絡いただくようにお伝えする。</p> <p>認定結果が出る前に他の困りごとがあれば、いきいき支援センターに連絡を入れていただけるようにお伝えする。</p>
対応結果	<p>介護保険制度及び認定調査の手続きについて説明し、対応終了。</p> <p>対象高齢者より、認定調査の連絡があり同席を希望された場合は立ち会うこととなる。</p>

##### ポイント⑤

要支援認定及び要介護認定にかかる代行申請のみの相談の場合は、委託料の実績払いの対象とはなりませんのでご注意ください。（高齢者いきいき相談室マニュアル P7「③相談内容」参照）



(2) 介護保険制度・介護サービスの説明②

相談者	対象高齢者
相談手段	訪問
主訴	名古屋市の介護保険制度の説明を受けたい。また、介護認定代行申請をして欲しい。その他、歩行器のレンタル品の紹介をして欲しい。
相談内容	<p>足首を骨折しギブス固定中(労災との事)であり、歩行できず自宅内では一階を這って移動している。</p> <p>介護保険は初めてなので説明して欲しい。認定は未申請なので申請を代行して欲しい。歩けるようになったら歩行器を使用したい。</p>
当日の対応	<p>名古屋市の介護保険制度のパンフレットを使用し制度の説明。申請から認定、サービス利用の流れ、利用できるサービスの紹介、保険の公費負担分、利用者負担分の説明。</p> <p>要介護認定の申請書を一緒に作成し、区役所に代行申請(介護保険証を紛失していたので再発行の手続きをする) 資格者証、負担割合証を自宅に届ける。</p> <p>歩行器、四点杖のカタログのコピーを渡し利用の検討をしていただく。</p>
対応結果	<p>認定調査の同席は不要とのことだったので、夫婦でお受けいただく。</p> <p>歩行器は急ぎで必要ならば、暫定ケアプランを作成し、申請日である本日から利用可能なので、利用希望される場合は連絡頂くよう伝える。</p>

(3) 要支援・要介護認定申請について

相談者	対象高齢者の弟
相談手段	訪問
主訴	介護保険のサービスを利用させたいが、どんなサービスをどのように利用したらよいかわからない。
相談内容	<p>対象高齢者（姉）が本日退院してきた。 一人暮らしだが、以前から物忘れがひどく、着替えや入浴ができず今後の生活に不安がある。</p> <p>民生委員に「介護保険を使ったら」と言われたが、介護保険を使うとはどういう意味なのか。</p> <p>どうすれば使えるのか、どのようなことができるのかわからないから教えてほしい</p>
当日の対応	<p>対象高齢者宅に連絡し訪問のアポをとり、対象高齢者の都合の良い日時に訪問を行った。</p> <p>介護保険制度、申請の仕方、サービスについての説明を行い、対象高齢者の希望があったので代行申請も行った。</p>
対応結果	<p>サービスの利用は結果が出てからで良いとのことであったが、その後も認定区分が出るまで、いきいき相談室が対象高齢者の様子を気にかけて継続的に連絡をした。</p> <p>対象高齢者もいきいき相談室を頼りにして、何度か相談の電話をされていた。（委託料算定実績として対応）</p>

(4) 認知症についての相談

相談者	対象高齢者の娘
相談手段	訪問
主訴	自分の仕事が休みである土日に父親の介護の相談や介護保険の申請がしたい。
相談内容	独居の父親の物忘れが目立ってきているために今後のことが心配。 介護相談を受けたいが、平日は休みが取りづらく、役所やいきいき支援センターに行くことができない。自分の仕事が休みの土日に介護相談を受けることができないか？
当日の対応	土曜日に自宅訪問し対象高齢者、長女と面談を行う。「通院の日にちを間違えたり、同じ話を何回もする、聞いたことを忘れることも増えた。認知症ではないかと思っている。今のところ一人暮らしは行えているが、今後の事が心配」と相談者より訴え。 現在かかりつけの病院は特にないとの事で、名古屋市のもの忘れ検診を受けることができる医療機関の紹介を行った。併せて介護保険の制度の説明等も実施。
対応結果	もの忘れ検診を受け、その結果を踏まえて介護保険の申請やサービス利用を検討したいとのこと。 介護保険の申請希望の際は再度土曜日に面談機会を持ち、手続きを行う予定。

(5) 認知症の行動障害に関する相談

相談者	長男
相談手段	訪問
主訴	被害妄想や認知症の進行予防、行動障害の抑制の為に介護保険でのサービスで見守りや支援をしてほしいと考えているが、対象高齢者の拒否がある為、一度相談をしたい。
相談内容	<p>対象高齢者（母）は2世帯住宅の1階で暮らしており日中独居。入浴や食事などの生活は長男とは別で一人で身の回りのことはできているが、近所のスーパーで、これまで万引きを10回以上しており、家族が対応に追われている。</p> <p>ピック病の診断もあるが、長男の気を引きたいために行っている可能性もあり。</p> <p>足腰はしっかりしており、一人で外出すると万引きへと繋がるので、家族としてはデイサービスやヘルパーの利用をして穏やかに暮らしてほしい。</p>
当日の対応	<p>要介護認定更新後の結果が出た為、対象高齢者に電話すると「全然大丈夫でないから来て」と言われる。訪問をすると朝食も済まされており特に体調に変化はない様子。</p> <p>誰も来ないし、することもないので1日寝たり起きたりでおかしくなりそうだと言われる。デイサービスのお試しのお話をすると興味を示されたので詳しく説明しお試しする事となった。</p>
対応結果	<p>訪問をして介護保険制度、サービスの説明。家族からの通所サービスの勧めもあり対象高齢者は体験利用の意向が確認できた。日が開くと忘れてしまったり、気が変わってしまう可能性があったため、翌日のお試し利用をその場で申し込み、対象高齢者に説明した内容を紙に書いてカレンダーに貼り付けた。</p> <p>次男にも連絡をして体験利用の送り出し等の支援を依頼した。</p>

(6) 在宅医療に関する相談

相談者	対象高齢者の妻
相談手段	訪問
主訴	在宅で看取りを行うための準備に関する相談
相談内容	施設入所していた対象高齢者が末期がんと判明。家族とも相談し、退院後は施設に戻らず自宅で看取りたい。 自宅で看るために何を準備してどのように進めるか相談したい。
当日の対応	対象高齢者の退院に合わせて訪問。 布団の準備しかなかったため、特殊寝台の貸与を提案し、家族より自費にて借りることとなった。また、対象高齢者の移乗介助や水分摂取等の介助方法についての指導を行った。
対応結果	要介護認定申請及び訪問介護等の介護サービスの利用を提案したが、当面の間家族で対応するとのことであったので、今後家族での看取りを行うことの負担が重くなった場合は、相談に乗ることとなった。

🏠ポイント⑥

退院時の相談は準備期間がなく、早急な対応が求められる場合があります。上記事例では自費での特殊寝台貸与にて対応をされていますが、自費サービスは介護保険サービスに比べ、大きな経済的負担が発生する可能性がありますので、本人及び家族と事前によく話し合う必要があります。

(7) 施設入所に関する相談

相談者	対象高齢者の娘
相談手段	電話
主訴	親の退院後の療養先となる施設を教えてください
相談内容	<p>娘様より電話での相談。癌で入院している対象高齢者について、病院から退院期限が近づいているので退院後の療養先を決めてほしいと 言われている。</p> <p>対象高齢者は癌末期の車いす生活で疼痛コントロールをしている状態。家族ではどのような施設が良いのかわからないため母親の状況に適した施設を教えてください。</p>
当日の対応	<p>いきいき相談室にて施設の種類や違いについて説明を行う。</p> <p>対象高齢者が入院している病院に状況を確認する事の承諾を得て、対象高齢者の状況把握を行う。</p>
対応結果	<p>近くの施設に息子が相談に行き内容を確認し家に帰り、母親に聞いて良ければその施設に連れていくことになった。</p> <p>在宅支援が必要な場合は再度ご相談いただくようお願いしました。</p>

🏠ポイント⑦

癌末期・疼痛コントロールなど医療的ケアが必要な事例は介護サービスのみでは対応できない場合もあり、病院との連携が不可欠となります。

高齢者本人や家族では上手く意思疎通が出来ていない場合もありますので、本人及び家族の意向を汲み取り、病院へ伝えるなど状況に応じて必要な調整を行ってください。

(8) 経済的な問題に関する相談

相談者	対象高齢者
相談手段	訪問
主訴	経済面で今後の生活が不安。
相談内容	<p>対象高齢者は妻と二人暮らし。</p> <p>対象高齢者は無年金。妻は仕事をしていたが、高齢でミスも多く仕事を続けられなくなったので今後の生活が不安。</p> <p>対象高齢者は、腰の痛みもあり入浴時などで動作に不安あり。</p>
当日の対応	<p>最初は電話での相談だったが、その後訪問による生活状況の把握が必要と判断されたため、訪問して不安の訴えを聞く。</p> <p>聞き取れる範囲で家計の収入や支出の状況を聞くが、現在の収支では難しいので、生活保護に相談することを提案する。</p> <p>介護保険とサービスの説明をする。</p>
対応結果	<p>介護保険の代行申請を実施するとともに、住宅改修の相談を行う。</p> <p>生活保護受給の予定。</p>

(9) 介護拒否への対応について

相談者	対象高齢者の娘
相談手段	訪問
主訴	要支援の認定があるが介護保険のサービスや、外部との関わりも拒否している母への対応について相談したい。
相談内容	<p>夫を亡くして以来ひとり暮らしとなっている母についての相談。</p> <p>要支援の認定があるがサービスは拒否しており、外部との関わりも拒否気味である。</p> <p>昔、対象者の夫を担当してくれていたケアマネジャーに対してなら、話をしてくれるのではないかと思う。母と面談して困りごとや相談に乗って欲しい。</p>
当日の対応	<p>対象高齢者宅を訪問。</p> <p>ひとり暮らしの不安、入浴（浴槽の出入り）が大変になってきたこと、デイサービスの内容について質問など、対象高齢者から困りごとや不安を傾聴しつつ相談に乗った。</p> <p>あんしん電話や見守りサービスの説明・デイサービスの説明や介護保険で利用できるサービスについて説明する。</p> <p>夫が生前に歩行器を利用していた経緯があり、対象高齢者からも試してみたいという希望があったので手配する。</p>
対応結果	<p>対象高齢者は要支援認定を受けているので、今後福祉用具を利用する場合はいきいき支援センターに連絡し、ケアプランの相談をしていただくように説明した。</p>



(10) 入院に関する相談

相談者	対象高齢者の夫
相談手段	来所
主訴	妻を病院に入院させたい。もし入院ができなかったら面倒みてもらえるところを紹介してほしい。
相談内容	<p>総合病院の脳神経科を受診しCT検査した結果、小脳に異常の指摘があり検査予定であったが、便秘がひどく検査に行けなかった。</p> <p>2～3日前より会話ができなく2～3分前のことを忘れる。夫の手引きで歩行ができる状況であるが、夫が家にいないと探し回る。排尿はリハビリパンツで夫が交換している。</p> <p>受診後に入院が出来なかったときに介護が続けられないのでその時にどうしたらよいか相談したい。</p>
当日の対応	<p>総合病院受診時に包括ケア病棟を含めて入院を相談するように助言。短期間に変化が起きているため、何かが起きている可能性も指摘し受診までに何かあった場合救急車を呼ぶよう注意。診察を受けて、その指示を受けて介護保険の申請をすることが可能であることを伝える。</p> <p>暫定でショートステイ利用をできること及び介護保険の認定結果次第で自費になることを伝えるが、年金生活で費用が大きいことはできないとの回答だった。</p>
対応結果	<p>受診時に入院の希望を伝えるように助言。必要に応じて介護認定申請の代行ができることを伝える。入院が出来なかった場合、再度連絡をいただくよう伝える。</p>

( 1 1 ) 退院後の生活について

相談者	対象高齢者の娘
相談手段	電話
主訴	老人保健施設入所中の母を自宅へ連れ帰った場合の自宅での介護について
相談内容	<p>8 か月前に脳梗塞で入院加療し、3 か月前に老人保健施設へ入所した。</p> <p>あと3 か月後に老健を退所予定。自宅に戻りたいが、老健の相談員からは「施設入所を勧めるが、在宅介護なら小規模多機能を利用しては？」と言われた。</p> <p>理由は、①歩行が一部介助、②認知症があり指示が通らない、③長女は就労しており、ほかに介護者がいない、④玄関に入るまでに17 段の階段がある、⑤入院前に母子関係が悪く「お前が出て行け」と長女が言われていたためだと説明を受けた。</p> <p>どうしたらいいか分からない。</p>
当日の対応	<p>コロナ禍で面会ができず、相談者は対象高齢者の現在の様子や、退院後の生活をイメージできないと思われ、以下の提案をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・可能であれば、老健に動画を撮って見せてもらうとイメージしやすいこと</li> <li>・介護の協力者が不在なら、社会資源を利用して在宅生活を送る事もできる。</li> <li>・外階段の昇降機は、複数の業者に相談し、見積りを依頼するとよい。</li> <li>・現段階での対象高齢者に意思が確認できないため、同居していたころの対象高齢者の思いを振り返るとよい。</li> <li>・在宅の覚悟ができれば、ケアマネジャーと契約し、経済的なことも考慮したプランを作ってもらえるとよい。</li> </ul>
対応結果	<p>具体的な話が聞けたと安心された。</p> <p>老人保健施設の相談員にも、再度相談するとのこと。</p>

## 5 地域協力事例について

各センターで協力をお願いしている地域行事事例の紹介です。

参加協力が求められる行事の例としてご参照ください。

地域行事	内容
商業施設での認知症カフェ (参加者の相談・交流)	認知症カフェ参加者との交流を通して認知症に対する悩み、ストレス解消など話を傾聴し、受容すると共にアドバイスを行う。
高齢者いきいき相談室 広報活動	区役所正面玄関前にて「高齢者いきいき相談室」の案内を配布。
民生委員勉強会	一人暮らし高齢者の見守りについて、民生委員と高齢者いきいき相談室で協力した事例等を交え説明を行った。
認知症カフェ	認知症カフェでの紙芝居、フレイル予防体操、現在不安に思っていることなどの相談
地域包括ケアフェスティバル	はいかい高齢者おかえり支援事業模擬訓練の実施。 (声掛け体験会)
介護まつり (区にて開催)	会場内：体験・相談ブースにおける「介護相談コーナー」での、区民、一般市民からの介護相談対応。

民生委員・児童委員 連絡協議会	・介護・福祉、介護保険の申請等について説明。その他いきいき支援センターの啓発、広報活動。 ・高齢者いきいき相談室の活動紹介。コロナ禍における介護サービスの利用控えなどについて相談があった。
地域サロンへの出席	高齢者いきいき相談室のPRを行った。
集合住宅における情報共有 会議	他協力機関と事例を交えた情報共有会議に参加。
出張いきいき相談室 (高齢者なんでも相談)	集合住宅での移動販売を利用される高齢者へ、介護保険制度や高齢者の悩み事の相談対応を行った。
学区での茶話会・学区サロン での出張相談	認知症サポーター養成講座の前段階として、学区住民と認知症関連の話し合いの場を設けた。
「認知症ってなあに？」 (出張相談)	左記イベントの出張いきいき相談室コーナーにて、地域独居高齢者の生活、健康に関する相談を受ける。
学区老人クラブ	学区の老人会にて介護保険制度、高齢者いきいき相談室、ケアマネジャーの役割について説明を行った。

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
20	1	実施場所	主任介護支援専門員の取得見込みでも受託できるか。	高齢者いきいき相談室の委託契約日時点で取得していることが必要である。	H27.8.5
20	2	実施場所	主任介護支援専門員が居宅介護支援事業所に一人もいなくなった場合、高齢者いきいき相談室の委託契約は解除となるのか。	解除となる。 なお、主任介護支援専門員の異動があった場合、高齢者いきいき相談室はその内容を記載した「受託に関する申出書」をいきいき支援センターへ提出すること。	H27.8.5
20	3	実施場所	同一小学校区で複数の居宅介護支援事業所が高齢者いきいき相談室として設置されることはあるか。	ありうる。	H27.8.25
20	4	実施場所	一人ケアマネの事業所が、高齢者いきいき相談室を実施する場合、指定居宅介護支援事業所としての人員に関する基準に問題はないか。	問題ないと考えている。 ただし、指定居宅介護支援事業所の管理者はその管理する指定居宅介護支援事業所の管理に支障がない場合に限るとされているため、訪問や地域行事等の実施協力などは状況に応じて実施すること。  (参考:「指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準について」より抜粋) 第2(2)管理者 「(管理者が同一敷地内にある他の事業所の職務に従事する場合(その管理する指定居宅介護支援事業所の管理に支障がない場合に限る。))は、必ずしも専ら管理者の職務に従事する常勤のものでなくても差し支えないとされている。」 第2(3)用語の定義①常勤 「同一事業者によって、当該事業所に併設される事業所の職務であって、当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては、その勤務時間が常勤の従業者が勤務すべき時間に達していれば、常勤の要件を満たすものであることとする。」	H27.8.25

1/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
20	5	実施場所	常勤の主任介護支援専門員が所属していることが高齢者いきいき相談室を受託の要件になるのか。	常勤・非常勤を問わず、主任介護支援専門員が当該居宅介護支援事業所に所属していることが受託の要件となる。	H29.2.16
20	6	実施場所	2月に居宅介護支援事業所の指定申請を行い、4月1日付けで指定を受ける見込みである場合、その4月1日から高齢者いきいき相談室を受託することができるか。	指定申請が受理されていれば、その他の受託要件を満たした上で、居宅介護支援事業所の指定日より受託することができる。 委託契約に関するスケジュール(以下「スケジュール」という。)はその都度お示ししているところであるが、4月1日及び10月1日に居宅介護支援事業所の指定を受ける事業所がその指定日から高齢者いきいき相談室を受託する場合はスケジュールによらず次のとおりとなる。 ①スケジュールにおける委託契約に関する書類の提出日(以下「提出日」という。)までに当該書類の写し(押印不要)を提出する。(相談室受託の意思表示をいきいき支援センターに行う。) ②指定決定日から指定日までの間に当該書類をいきいき支援センターに提出する。 なお、提出日が指定決定日より後になる場合は、①②の手順によらず、スケジュールに従うこととなる。	H29.2.16
20	7	実施場所	退職等により、主任介護支援専門員が居宅介護支援事業所に一人もいなくなった場合、高齢者いきいき相談室の委託契約は解除となるが、その後改めて主任介護支援専門員が所属することとなった場合、主任介護支援専門員が所属することとなった時点に契約開始時期として、改めて委託契約を締結することができるか。	契約期間の開始時期は毎年4月1日及び10月1日としているところであり、最短で、次の契約期間の開始時期は、改めて主任介護支援専門員が所属した後、最初に到来する4月1日または10月1日となる。(関連「20-2」)	H29.8.21

2/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
30	1	開設時間	事務職員が対応できる場合は「不在」に含まないとあることから、事務職員が相談を受けてもよいということか。	事務職員しかいない場合に、事務職員は相談そのものを受けるとはならず、相談のための日程調整等を行うことを想定している。軽微な問合せ等以外の場合に事務職員がその場で相談を受けるということを意味しているものではない。	H27.8.5
30	2	開設時間	事務職員しかいない場合に、事務職員は相談そのものを受けるとはならず、相談のための日程調整等を行うことを想定しているとのことであるが、その日程調整等を行う事務職員は、法人内の他部署の職員でもよいか。他部署の職員しかいない時間帯がある場合は、「不在」の場合があるということになるのか。	その日程調整が、高齢者いきいき相談室として責任を持って行えるものであれば差し支えない。上記のとおり行えるということであれば、不在には含まない。	H27.8.25
42	1	訪問	いきいき支援センターが高齢者いきいき相談室に訪問を依頼するケースのイメージは。	高齢者いきいき相談室が訪問した方がよいと判断される場合等であり、例えば、要介護認定相当でサービス利用の必要性が見込まれ、利用支援の段階から高齢者いきいき相談室の介護支援専門員等が関わる方がよいと判断されるケースや、初回相談を高齢者いきいき相談室が受け、相談者との信頼関係等から初回相談を受けた相談室の対応者が、引き続き訪問による相談支援を行うことが適切であるといきいき支援センターが判断したケースなどが想定される。	H27.8.5

3/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
42	2	訪問	いきいき支援センターからの訪問依頼を他センター圏域の相談室にすることができるか。	可能であるが、訪問依頼する相談室を選定するにあたっては、「身近で気軽に立ち寄れる相談窓口」の趣旨を踏まえ、他センター圏域の相談室へ依頼する必要性を十分考慮の上行うこと。 また、この場合、相談室は、訪問記録票は依頼元のいきいき支援センター(対象者の圏域のいきいき支援センター)へ送付し、実績払いの請求は契約先のセンターへ行うこと。 また、依頼元のいきいき支援センターは契約先のいきいき支援センターへ連絡(圏域外相談連絡票を送付)すること。(高齢者いきいき相談室マニュアル第7-3の取り扱いによること)	H29.2.16
42	3	訪問	住宅改修についての相談がしたいとの申し出のある対象者宅への訪問依頼を高齢者いきいき相談室にしてよいか。なお、当該事業所(相談室)と対象者は居宅介護支援の契約はしていない。ただし、対象者が以前代行申請で利用した事業所(相談室)であり、利用者がその事業所(相談室)の訪問(相談)を希望している。	訪問依頼して差し支えない。	H29.2.16

4/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
42	4	訪問	認知症初期集中チームが支援するケースについて、高齢者いきいき相談室に訪問依頼してよいか。また、認知症初期集中支援チームと同行訪問することを高齢者いきいき相談室に依頼してよいか。	認知症初期集中支援チームの支援ケースについては、認知症初期集中支援チームが訪問等により支援することが事業の趣旨であること、また、高齢者いきいき相談室の訪問は、いきいき支援センターの業務として必要があると判断されたケースについて依頼するものであることから、認知症初期集中支援チームの代わりに訪問することを高齢者いきいき相談室に依頼することは認められない。 ただし、認知症初期集中支援チームからの連絡等により、認知症初期集中支援チームの代わりに訪問するというのではなく、いきいき支援センターの業務として訪問することが必要であると考えられる場合は、認知症初期集中支援チームとの同行訪問を含め、高齢者いきいき相談室へ訪問依頼することは差し支えない。	H29.8.21
44	1	定例会議	定例会議はセンターごとの圏域ではなく、例えば北部と南部のセンターあわせた圏域で合同で実施してよいか。	差し支えない。	H27.8.5
44	2	定例会議	定例会議の記録は残す必要があるか。	残しておくこと。	H27.8.5
44	3	定例会議	定例会議には、主任介護支援専門員が出席しないといけないか。	出席者は相談対応をする者(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など)が望ましいと考えている。 なお、定例会議の内容を会議出席者から各相談室の職員へ周知し、会議内容を共有することが必要であると考えている。	H27.10.1
44	4	定例会議	日程調整はいきいき相談室が行うのか	いきいき相談室が主体となって実施することになるが、いきいき支援センターも協力されたい。	H27.10.1

5/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
44	5	定例会議	定例会議の議事録の作成及び保管はいきいき相談室が行うのか。	議事録の作成は、いきいき相談室が主体となって実施することになるが、いきいき支援センターも協力されたい。 また、保管についてはいきいき支援センターで行うこと。	H27.10.1
45	1	地域行事等協力	認知症専門部会の企画によるイベントは地域行事等への実施協力の対象行事となるか(実績払いの対象となるか)。	そのイベントへの実施協力趣旨が、高齢者いきいき相談室としての実施協力(高齢者いきいき相談室及びいきいき支援センター広報啓発の目的)であれば対象になる。	H27.8.5
45	2	地域行事等協力	高齢者いきいき相談室が位置する小学校区以外の地域行事について、いきいき支援センターから当該相談室への協力依頼はできないのか	原則として高齢者いきいき相談室が位置する小学校区の地域行事について、当該相談室へ協力依頼することとしているところであるが、当該小学校区に高齢者いきいき相談室が無い場合などは協力依頼することはありうると考える。 ただし、地域行事への協力は、当該小学校区に身近な相談室があることの広報でもあり、この点を踏まえて協力依頼すること。 各小学校区に1箇所以上の相談室がある状況であれば、他小学校区の相談室へ協力依頼することは想定しづらいが、当該小学校区に相談室が無い場合であれば、上記のとおり近隣小学校区の相談室への協力依頼はありうると考える。	H27.8.5
45	3	地域行事等協力	認知症カフェにいきいき支援センターが参加し相談受付や高齢者いきいき相談室事業の広報啓発を行う場合で、そこに高齢者いきいき相談室に協力してもらおう場合、「地域行事等への実施協力」として依頼できるか。また、そこで高齢者いきいき相談室が受けた相談は相談としての実績となるか。	前段については、依頼できる。 後段については、相談・訪問記録票を作成すれば相談としての実績対象となる。 なお、「地域行事等への実施協力」としてではなく、相談室が単独で認知症カフェ等に参加して、その場で相談を受けた場合も同様に相談・訪問記録票を作成すれば相談としての実績対象となる。(相談の区分は「来所」となる)	H28.8.18 R1.8.27追記

6/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
45	4	地域行事等協力	家族サロンに高齢者いきいき相談室に協力してもらおう場合、「地域行事等への実施協力」として依頼できるか。	依頼できる。ただし、家族サロンにおいて、高齢者に関する相談や高齢者いきいき相談室の広報啓発を行うこと。	H29.2.16
45	5	地域行事等協力	「地域行事等への実施協力」として、いきいき支援センターが参加しない地域行事等に実施協力することができるか。	請書に記載のとおり、「いきいき支援センターが参加する地域行事等への協力」としているとおおり、いきいき支援センターが参加しない場合、高齢者いきいき相談室の事業における「地域行事等への実施協力」とはできない。平成30年4月1日以後は、いきいき支援センターが参加しない地域行事等であっても、いきいき支援センターから依頼があったものについては「地域行事等への協力」とする。	H29.8.21 H30.2.13改訂
45	6	地域行事等協力	地域課題等も含む事例検討会に高齢者いきいき相談室がファシリテーターとして協力した場合、地域行事等の実施協力を該当するものとして実績払いの対象とできるか。	地域行事等の実施協力は、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を行うために行うものであり、ご質問のように事例検討会にファシリテーターとして協力する場合は、地域行事等の実施協力には該当しない。 (関連45-1、45-3、45-4、70-19)	H30.2.13
45	7	地域行事等協力	イベントを1日開催する。そのイベント内で、午前は出張相談窓口として協力してもらい、午後は認知症カフェを紹介する催しに協力してもらおう。この場合、2回の地域行事等の実施協力を行ったものとして、2回分の実績払いの対象とすることができるか。	同じイベント内である場合は、そのイベント内で複数の役割を担った場合でも1回分の実施協力とする。	H30.2.13

7/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
45	8	地域行事等協力	区役所といきいき支援センターで企画した地域行事に高齢者いきいき相談室に協力してもらおう場合は、地域行事等の実施協力を該当すると考えるが、その地域行事当日にいきいき支援センターがやむを得ず参加できなかった場合は地域行事等への実施協力を該当するか。また、区役所といきいき支援センターの企画であるが、企画時からその地域行事にいきいき支援センター職員が参加しないこととしているものについて、高齢者いきいき相談室に協力してもらおう場合は地域行事等の実施協力を該当するか。	前段については地域行事等の実施協力を該当する。ただし、「地域行事等の実施協力」は、いきいき支援センターが参加する地域行事等が対象となるため、あくまでもご質問にあるようにやむを得ず参加できなかった場合に限る。後段については、当初からいきいき支援センターが参加することが予定されていないものであるため、地域行事等の実施協力を該当しない。 (関連45-5) 平成30年4月1日以後は、いきいき支援センターが参加しない地域行事等であっても、いきいき支援センターから依頼があったものについては「地域行事等への協力」とする。	H30.2.13
45	9	地域行事等協力	センターの圏域外にある高齢者いきいき相談室に対して、圏域内で実施される「地域行事への協力依頼」を行うことは可能か。また、その場合の協力依頼及び実績の提出はどのような扱いとなるか。	原則として、圏域内で実施される地域行事への協力については、身近に相談室があることを広報する目的から圏域内の高齢者いきいき相談室に対して依頼するものである。しかしながら、地域行事の参加者が圏域内だけでなく圏域外からの参加も多く見込まれており、圏域外の高齢者いきいき相談室に協力いただくことで広報の効果が高まるなど、地域行事等への協力を依頼する合理的な理由がある場合には、圏域外の高齢者いきいき相談室への地域行事への協力依頼が可能である。また、協力依頼については、地域行事が開催される圏域のセンターより行い、実績については、高齢者いきいき相談室が所属する圏域のセンターに対して報告を行う。	R1.8.27

8/29



高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
50	1	研修	高齢者いきいき相談室が研修を過去1年間に受講していない場合、委託契約は必ず解除されるのか。	過去1年間に研修を受講していない場合、契約を解除することができるとしているところであるが、原則として、年度末で解除することとする。 例1 平成27年8月に研修を受講しその後受講がない場合 平成28年度末をもって契約解除する。 例2 平成28年2月に研修を受講しその後受講がない場合 平成28年度末をもって契約解除する。	H27.8.5 H27.8.25訂正
50	2	研修	研修を受講するのは主任介護支援専門員でないといけないのか。	研修受講者は相談対応をする者(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など)が望ましいと考えている。 なお、研修は高齢者いきいき相談室に所属するもの全てが受講できるとは限らないことから、研修内容を研修を受講した者から各相談室の職員へ周知し、研修内容を共有することが必要であると考えている。	H27.8.5
50	3	研修	平成27年10月からの高齢者いきいき相談室の委託は8月頃実施される市の研修を受講しないと受けられないか。	お見込みのとおり。	H27.8.5
50	4	研修	研修を受講した職員が退職した場合、高齢者いきいき相談室の委託は継続することができるか。	継続することができる。 過去1年間に、研修時に当該相談室に所属の職員が受講していればよい。 なお、研修は高齢者いきいき相談室に所属するもの全てが受講できるとは限らないことから、研修内容を研修を受講した者から各相談室の職員へ周知し、研修内容を共有することが必要であると考えている。	H27.8.5

9/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
60	1	定例会議	定例会議にまったく参加しない高齢者いきいき相談室の委託契約は解除されるのか。	事例によるが、解除することはありうる。ただし、そのような状況にならないよう定例会議の日程調整等を行うこと。	H27.8.5
70	1	委託料	「要支援認定及び要介護認定の代行申請のみの場合は、実績払いとはしません。」とのことであるが、代行申請の相談時において、その他の相談がある場合は実績払いの対象となるが、その場合であっても、今後当該事業所と契約締結に至ると判断される場合は実績払いの対象とはしないということか。	お見込みのとおり。	H27.8.5
70	2	委託料	介護予防の相談の場合、「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」作成分と「相談・訪問記録票」作成分の2件の実績払いとなるが、高齢者虐待の相談の場合、「相談・訪問記録票」のみの実績払いとなる。介護予防の相談だけなぜ2件の実績払いとなるのか。	実績払いの対象となる書類を作成したことについて実績払いとするものである。 介護予防の場合、二次予防事業対象者の把握のために必要な「わたしのカルテ又は利用者基本情報及びチェックリスト」の作成と相談に関する「相談・訪問記録票」の作成に対して実績払いとするもの。 高齢者虐待の相談の場合、相談に関する「相談・訪問記録票」を作成に対して実績払いとするもの。 なお、高齢者虐待の通報は高齢者いきいき相談室でなくても行うべきことである。	H27.8.5 R2.8.5削除
70	3	委託料	高齢者いきいき相談室で受け付ける相談は、65歳以上に限定されるのか。	実績払いの対象は65歳以上の方に関する相談を原則とするが、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する。	H27.8.5 R2.8.5改訂

10/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	4	委託料	高齢者いきいき相談室運営マニュアルに記載の「当該相談により契約に至るものを含む」とあるが、当該相談では契約締結には至らないが、契約に向けての相談である場合は、「契約に至るもの」に含むのか。	質問の場合は「契約に至るもの」に含む。「当該相談により契約に至るもの」は、当該相談で契約締結に至るものや、当該相談では契約締結には至らないが今後契約締結に至ると判断されるものである。	H27.8.5
70	5	委託料	実績払いの対象となるのは、市内に居住する高齢者に関する相談に限られるのか。また、住所地は市内だが、実際に居住しているのは市外であった場合は対象となるのか。	いきいき支援センターが所管する高齢者(名古屋市第1号被保険者(住所地特例適用被保険者を除く)及び他市町村の第1号被保険者で入所等施設が名古屋市内の住所地特例適用被保険者)に関する相談を実績払いの対象とする。また、住所地が市内であっても、実際の生活の拠点が市外にある場合は対象とならない。	H27.8.5 R1.8.27改訂
70	6	委託料	高齢者いきいき相談室運営マニュアルに記載の「当該相談により契約に至るものを含む」とあるが、介護サービス利用の相談で当該相談時点では要介護・要支援認定申請中で、予防支援が居宅介護支援かわからない状況のときの相談は、「契約に至るもの」に含むのか。	「高齢者いきいき相談室」への相談ではなく「居宅介護支援事業所」への相談であると考えられ、要介護認定となった場合には、今後契約に至ると判断されるため、「契約に至るもの」に含む。	H27.8.25
70	7	委託料	施設入所の相談も実績払いの対象になるか。	対象となる。ただし、居宅介護支援事業所と同一敷地内の施設への入所の相談など、当該施設への相談と判断され、高齢者いきいき相談室への相談ではないと判断されるものは対象とはしない。	H27.8.25
70	8	委託料	当初は契約に至らないと判断し実績払いとしていたが、その後状況が変わり、1～2か月後に契約に至った場合実績払いはどうなるか。	契約に至らないと判断していた時点の分については実績払いとする。ただし、同月内に契約に至った場合は実績払いの対象としない。	H27.8.25 R2.8.5追記

11/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	9	委託料	訪問不在時に、「近隣住民等から情報収集する」とあるが、市からの委託で行っていることを説明して、聞き取りを行うことになるのか。	高齢者いきいき相談室であること(市の事業であり、いきいき支援センターへつなぐ役割として委託を受けていることなど)を説明して聞き取り等を行うことにより、対象者本人が高齢者いきいき相談室利用者等ということが近隣住民等に分かってしまうという側面もあることから、訪問不在時の対象者への対応を含め訪問にあたっては、いきいき支援センターと連携を密に行うこと。なお、近隣住民等からの情報収集は、住居の外からの状況確認等で安否確認ができない場合など必要に応じて実施するものである。	H27.8.25
70	10	委託料	居宅介護支援事業所の利用者宅を訪問した際に、近所の知人の相談によってあげてほしいと利用者から依頼があり、近所の知人宅を訪問した場合は、「相談」「訪問」ともに委託料を請求できるのか	利用者宅で、別の対象者に関する相談があった場合は、実績払いの対象とする。(相談手段は「来所」として整理し、相談記録票の相談手段欄の余白に利用者宅で相談があった旨記載する。)また、訪問については訪問前にいきいき支援センターに確認し、いきいき支援センターからの依頼が前提となる。	H27.8.25
70	11	委託料	相談、訪問を実施する者は、居宅介護支援事業所のケアマネジャーが不在の場合、併設施設の相談員等でもよいか。	高齢者いきいき相談室としての業務とはならず、実績払いの対象ともならない。	H27.8.25
70	12	委託料	相談・訪問記録票にあるいきいき相談室責任者確認印の責任者とは、管理者が主任介護支援専門員資格のあるものか	居宅介護支援事業所の管理者(責任者)。	H27.8.25
70	13	委託料	事務職員が軽微な相談を受けた場合、相談・訪問記録票を作成した場合、実績払いの対象となるか。	対象となる。ただし、「30-1」の内容にも留意すること。	H27.8.25

12/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	14	委託料	初回の相談では名前しか分からず、翌日2回目の相談で名前住所等が分かった場合には、初回は匿名の扱いとなり実績払いは行われず、2回目の相談から実績払いの対象となるのか。	お見込みのとおり。	H27.8.25
70	15	委託料	訪問したが不在の場合で、その対象者について同日に電話による相談があった場合、それぞれ実績払いの対象となるか。	それぞれ実績払いの対象となる。	H27.8.25
70	16	委託料	介護予防に関する相談の場合で、相談・訪問記録票とわたしのカルテ及び基本チェックリストを作成した場合それぞれ実績払いの対象となるか。	それぞれ実績払いの対象となる。	H27.8.25
70	17	委託料	実績払いにならない同一人物(対象者)で同一月の4件目以降の相談についても、相談・訪問記録票を作成し、いきいき支援センター提出するのか。	作成し、提出すること。	H27.10.1
70	18	委託料	相談対象者が夫婦で、二人分の相談対応・訪問を行った場合、それぞれの対象者に対して実績払いをするのか。	お見込みのとおり。 ただし、それぞれの対象者についての相談・訪問記録票の作成が必要。	H27.10.30
70	19	委託料	学区で行われる行事・会議・研修、例えば、学区で行われる「民生とケアマネの交流会」への参加依頼は、「地域行事等への実施協力」の対象となるのか。 また、その場で相談室のPRをするのであれば対象となるのか	対象となる。 ただし、相談室機能や相談室であることの広報・啓発等を行うことが必要である。	H27.10.30

13/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	20	委託料	訪問不在時でも、3回まで委託料支払いできるのか。 また、訪問は同日中3回でも3回分支払可で良いか。	前段は支払可。 後段は、原則、1日に何回訪問しても1回分の支払いとする。ただし、不在の状況をいきいき支援センターへ報告し、いきいき支援センターが緊急性があると判断し、いきいき支援センターと同行訪問を行った場合などは支払い対象となる。 なお、前段、後段いずれの場合も改めていきいき支援センターからの訪問依頼が必要である。	H27.10.30
70	21	委託料	訪問不在時の再訪問はその都度センターが判断（訪問依頼）するのか。	訪問依頼する。	H27.10.30
70	22	委託料	相談室が一般的な情報提供としていきいきを紹介しただけでも、相談・訪問記録票を作成すれば実績となるのか。	いきいき支援センターの紹介、介護保険の申請窓口の案内等の一般的な情報提供も、相談・訪問記録票を作成すれば、実績（支払い対象）となる。	H27.10.30
70	23	委託料	相談・訪問記録票の個人情報、電話番号を聞き取り、住所は町名までしか聞き取らなかった場合、支払い対象となるのか。	支払い対象とはならない。 住所を含め、相談・訪問記録票の必須記入項目欄については、正確な記入が必要である。	H27.10.30
70	24	委託料	匿名の相談内容の相談・訪問記録票についても、センターに提出を依頼する必要があるか	提出の必要はない。	H27.10.30

14/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	25	委託料	要介護認定を受けている方からいきいき支援センターに介護サービス利用の相談があった。要介護のため、相談者に居宅介護支援事業所を選んでもらい、その事業所へいきいき支援センターが対象者への相談内容及び訪問して相談を受けてもらうように連絡した。その後、当該事業所が電話や訪問などにより、相談を受けたが、契約には至らず、施設へ入所することになった。この場合の電話や訪問による相談について、当初は契約に至るものとして行っていたが、施設入所の見込みとなり契約に至らないことが明らかになった。契約に至らないと明らかになった後も対象者から施設入所に関する相談を電話や訪問で実施していたため、実績払いの対象としてよいか。	契約に至るものとして受けていた電話や訪問による相談は実績払いの対象とはならない。(利用者が決めた居宅介護支援事業所が介護サービス利用の相談のために訪問したものであり、結果として契約に至らなくても高齢者いきいき相談室の実績払いの対象とはならない。)ただし、契約に至らないことが明らかになった後については実績払いの対象とするが、訪問についてはいきいき支援センターからの訪問依頼が実績払いの前提となる。 なお、実績払いの対象となる相談等に関する相談・訪問記録票はいきいき支援センターへ速やかに提出する必要がある。また、いきいき支援センターとの連携を密にして訪問等を実施すること。	H27.11.30
70	26	委託料	相談・訪問記録票は必須事項のみ記載すればよいのか。	相談・訪問記録票への記載は、必須事項以外についても可能な限り調査し、記入すること。 なお、必須事項以外の項目は同一人物に関する2回目以降の相談・訪問記録票の記載において、1回目の同票と重複する内容のため、必須とはしていないものである。	H27.11.30
70	27	委託料	1日に同一人物から関連のある相談を複数回受けた場合は、それぞれ実績対象となるのか。	原則1日1回とする。 ただし相談内容が違うのであれば、それぞれ実績対象として差し支えない。	H27.11.30

15/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	28	委託料	訪問依頼により高齢者いきいき相談室が訪問し相談を受けた結果、当該相談室と居宅介護支援の契約に至ることとなった場合、実績払いの対象となるか。	実績払いの対象となる。 訪問依頼に基づいて実施した訪問については、実績払いの対象となる。ただし、契約に至ることが明らかなものや契約のためのものは訪問依頼の対象とはしない。	H27.11.30
70	29	委託料	要支援認定を受けている方から、介護保険サービス利用の相談があった。要支援のため、いきいき支援センターの紹介やサービス利用の手続きの説明を行った。この場合、相談・訪問記録票を作成した場合は実績払いの対象となるか。	要支援認定者であるため、相談時点では、いきいき支援センターからの予防支援委託が行われるかは不明なため、実績払いの対象となる。	H27.11.30
70	30	委託料	居宅介護支援の契約を締結している者に関する高齢者虐待の相談を受けた場合、その高齢者虐待に関する相談は実績払いの対象となるか。	高齢者虐待の相談の場合でも他の相談と同様に居宅介護支援の契約を行っている者に関する相談は実績払いの対象とならない。 ただし、高齢者虐待の通報は行う必要があるため、いきいき支援センターへ通報すること。	H27.11.30
70	31	委託料	相談室へ歩いてくることが可能であると思われる状態である相談対象者から、介護保険の利用等について相談したいため、訪問してほしいとの連絡が高齢者いきいき相談室にあり、いきいき支援センターへ訪問してよいか連絡があった。この場合、いきいき支援センターから訪問依頼してよいか。	訪問依頼することは差し支えない。 ただし、契約に至るものであると判断される場合には訪問依頼の対象とはならないことに留意すること。	H27.11.30

16/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	32	委託料	①居宅介護支援の契約を締結している者からその近所に心配な方いるとの相談があった。この相談について実績払いの対象となるか。 ②その近所の方へ電話で連絡をしたところ、介護保険の利用等について相談したいため、訪問してほしいとの連絡が相談室にあった。この場合の、電話連絡については実績払いの対象となるか。	①実績払いの対象となる。 ②相談対応を行わず、訪問の日程調整等のみであった場合は実績払いの対象とはならない。	H27.11.30
70	33	委託料	相談室以外の場所で相談を受けた場合、相談・訪問記録票の相談手段区分はどのように記載すべきか。	相談手段の区分は「来所」とし、相談手段欄の余白に相談室以外で相談を受けた旨(相談場所)補記すること。(関連「70-10」)	H28.8.18
70	34	委託料	相談者から電話による相談があり、その後面談して相談を行うことになったが、相談者が面談場所として自宅及び高齢者いきいき相談室を拒否し、面談場所として、いきいき支援センターで高齢者いきいき相談室と面談することを希望された。 このため、いきいき支援センター内で、相談者から高齢者いきいき相談室が相談を受け、いきいき支援センターも同席した。 この場合実績払いの対象となるか。	実績払いの対象とする。 来所による相談として区分し、相談・訪問記録票への相談手段の記載は「70-33」に準ずる。	H28.8.18
70	35	委託料	施設入所者から在宅生活へ戻すための相談があった場合、実績払いの対象となるか。	在宅生活に関する相談であれば実績対象となる。 なお、施設内での生活等に関する相談は実績対象とはしない。	H28.8.18
70	36	委託料	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う必要があるか。	入院の場合については相談者宅等への訪問として取り扱う。	H28.8.18

17/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	37	委託料	手紙による相談は実績払いの対象となるか。	対象となる。	H28.8.18
70	38	委託料	病院から通院者の相談を受けてほしいと依頼があり、通院先の病院で相談を受けた場合は実績払いの対象となるか。	対象となる。 この場合の相談手段の区分は「来所」とし、相談手段欄の余白に相談室以外で相談を受けた旨(相談場所)補記すること。(関連「70-10、70-33」)	H28.8.18
70	39	委託料	自宅では本人の状態が安定しないため、本人の状態が安定するサロンや給食会に高齢者いきいき相談室に行ってもらい、そこで相談を受けてもらうことを依頼した場合、訪問又は相談の実績の対象となるか。なお、本人に相談したいという意思表示はなく、サロンや給食会で相談できるかは不明の状況である。	サロンや給食会等の相談室以外の場所で相談を受けることは差し支えない。(関連「70-33」) ご質問の場合においては、訪問の実績とはせず、相談を受けた場合に相談の実績対象とする。(関連「70-36」)	H28.8.18
70	40	委託料	訪問依頼していた対象者から、依頼先相談室へ訪問前に入院したため、訪問を中止してほしいとの連絡があった。 このため、訪問は中止となったが、この入院したとの連絡について、相談実績とすることができるか。	ご質問の場合の連絡において、退院後の在宅生活等の相談を受け、相談記録票を作成した場合は、相談実績となるが、単なる入院したため訪問を中止してほしい旨の連絡を受けただけである場合は、相談実績の対象とはならない。	H29.2.16
70	41	委託料	居宅介護支援の契約していない方(契約に至るかはわからない方)のお試しデイサービスに高齢者いきいき相談室である居宅介護支援事業所が同行することになったが、相談又は訪問の実績となるか。	実績とはならない。 (ただし、デイサービス後などに、別途相談を受けた場合は相談実績の対象となる。)	H29.2.16

18/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	42	委託料	訪問依頼により訪問して相談を受けた結果、その訪問時に居宅介護支援の契約をするに至った場合、当該訪問は訪問実績となるか。	訪問依頼したものについては実績対象となる。ただし、当該事例の場合、契約に至ったため、次回以降は訪問依頼をしないこととなる。	H29.2.16
70	43	委託料	対象者よりいきいき相談室に電話があり、訪問して相談に乗ってほしいとの連絡があった。このため、いきいき支援センターからいきいき相談室に対象者と訪問日時について調整の上、訪問するよう依頼した。調整の電話を相談室が実施したところ、訪問は必要なくなったと対象者から言われたため、訪問は行わないこととなった。この場合訪問の実績とできるか。	訪問を行わないこととなったため、訪問の実績とはしないが、調整の電話を行った時に、相談を受けており、相談・訪問記録票を作成した場合は相談の実績となる。	H29.2.16

19/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	44	委託料	いきいき支援センターに要介護・要支援認定未申請の方の相談があり、要介護・要支援の判断がつかず、居宅介護支援事業所との契約にもなるかならないかが判断が出来ない場合で、認定申請も含めA相談室に訪問依頼(同行訪問)を行った。 1 結果、認定申請をいきいき支援センターが代行で行い、暫定での介護保険サービス利用の希望がありA相談室に暫定プランの作成等を進めてもらうことになった。 ①この場合の同行訪問に関しては相談・訪問記録票を作成した場合、実績払いの対象となるか。 ②認定結果が出るまでの間に相談者からA相談室へ電話相談があった場合、相談・訪問記録票の作成すれば実績払いの対象となるか。 ③その後の認定結果が出るまでの間に訪問が必要と判断し、A相談室に行った訪問依頼も実績払いとなるか。  2 結果、認定申請を申請をいきいき支援センターが代行で行い、要介護申請の結果が要支援となったので、A相談室に委託で担当を依頼した。 ①認定申請の結果が出るまでの間に相談者からA相談室へ電話相談があった場合、相談・訪問記録票を作成した場合、実績払いの対象となるか。 ②その後の認定結果が出るまでの間に訪問が必要と判断し、A相談室に行った訪問依頼も実績払いとなるか。	1-①同行訪問に関しては実績払いの対象となる。 1-②高齢者いきいき相談室である居宅介護支援事業所が暫定プランの作成を行うこととなった時点から、居宅介護支援の契約をしているもの(契約に至るものを含む)と考えられるため、実績払いの対象とはならない。 1-③1-②同様の理由から、訪問依頼をする対象者とはしないため、実績払いの対象とはならない。  2-①高齢者いきいき相談室である居宅介護支援事業所に委託を依頼した時点から、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と考えられるため、実績払いの対象とはならない。 2-②1-②同様の理由から、訪問依頼をする対象者とはしないため、実績払いの対象とはならない。	H29.2.16

20/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	45	委託料	いきいき支援センターに要介護・要支援介護認定申請済みの相談者から相談があり、認定結果前で、話の内容では要介護・要支援の判断がつかず、居宅介護支援事業所との契約にもなるかならないか判断が出来ない場合で、A相談室に訪問依頼(同行訪問)を行った。結果、暫定で介護保険利用の希望がありA相談室に暫定プランの作成等を進めてもらうことになった。この場合の同行訪問に関しては相談・訪問記録票を作成した場合、実績払いの対象となるか。	実績払いの対象となる。	H29.2.16
70	46	委託料	いきいき支援センターに要支援認定者(もしくは事業対象者)から相談があり、話の内容では介護保険サービスの利用の見込みが判断できない場合で、A相談室に訪問依頼(同行訪問)を行った。結果、介護保険サービスを利用することになり、A相談室に委託で担当を依頼した。この場合の同行訪問に関しては相談・訪問記録票を作成した場合、実績払いの対象となるか。	ご質問の同行訪問時に、高齢者いきいき相談室である居宅介護支援事業所へ委託する(居宅介護支援事業所が受託する)ものとして訪問する場合でなければ実績払いの対象となる。	H29.2.16
70	47	委託料	いきいき支援センターに要支援認定者(もしくは事業対象者)から相談があり、介護保険サービスを利用したいとのことであり、委託を依頼できるA相談室に訪問依頼(同行訪問)を行い、担当してもらうことになった。相談者といきいき支援センターが契約、A相談室は委託契約となり、直接相談者とは契約とはなっていない。この場合、初回の同行訪問に関しては相談・訪問記録票の記載、提出にて実績払いとなるか。	ご質問の初回の同行訪問時に、高齢者いきいき相談室である居宅介護支援事業所へ委託する(居宅介護支援事業所が受託する)ものとして訪問する場合であれば、初回の同行訪問について訪問依頼をする対象者とはしないため、実績払いの対象とはならない。	H29.2.16

21/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	48	委託料	いきいき支援センターに要介護認定者から相談があり、介護保険サービスを利用したいとのことであり、A相談室と同行訪問をしたが、A相談室とは契約等ならず、後日、相談者が探したB居宅介護支援事業所が契約し、ケアマネジメントを行うこととなった。この場合、契約に至るものとして同行訪問したが、結果契約に至らなかったため、初回の同行訪問に関してはA相談室が相談・訪問記録票の記載、提出にて実績払いとなるか。	契約に至るものとして訪問する場合は、訪問依頼をする対象者とはしないため、実績払いの対象とはならない。	H29.2.16
70	49	委託料	①高齢者いきいき相談室に居宅介護支援の契約していない方(実績払い対象者)からの相談(電話や来所)を受けた。 ②①では相談者には情報提供や助言をし、居宅介護支援の契約はしなかった。2週間後、心配もあり、経過を確認するために高齢者いきいき相談室から相談者に対し電話をし、状況確認した。 この②のとき、相談記録票を作成すれば、実績払いの対象としてよいか。なお、訪問ではないので、訪問依頼票は作成していない。	実績払いの対象となる。	H29.2.16
70	50	委託料	高齢者いきいき相談室が高齢者サロンより依頼があり参加したサロンで、サロン利用者から相談を受けた場合、実績払いの対象の相談となるか。	対象となる。(関連「70-33」、「70-36」、「70-39」)	H29.2.16

22/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	51	委託料	高齢者いきいき相談室と同一法人の病院より依頼を受けて、対象者宅へ介護保険証を預りに訪問した。この訪問については実績払いの対象とならないと考えているが、その訪問時に家族から対象者の配偶者に関する相談を受けた。この相談について相談の実績払いの対象となるか。	対象者が、高齢者いきいき相談室が居宅介護支援等の契約をしている者等である場合はその配偶者となるため、実績払いの対象とならない。 しかし、対象者が上記以外の者である場合は、実績払いの対象となりうる。この場合、訪問での実績払いではなく相談としての実績対象となる。 なお、ご質問にある「介護保険証を預かる」部分において、対象者と当居宅介護支援事業所が居宅介護支援の契約をしている場合なども想定されるので、注意されたい。 (関連70-1、70-4、70-6、70-10、70-18、70-32、70-33)	H29.8.21
70	52	委託料	高齢者いきいき相談室にお試しデイスービスの相談があり、その調整を行った。相談対象者が当該相談室である居宅介護支援事業所と居宅介護支援の契約をしている場合や、契約はしていないが今後契約することが明確な場合であれば相談としての実績払いの対象とならないと思うが、契約をしておらず契約する意思表示がその時点で明確にされていない場合は相談としての実績払いの対象となるといふことによいか。	お見込みのとおり。(関連70-41)	H29.8.21
70	53	委託料	対象者の生年月日については必須記入項目とはされていないが、対象者が65歳以上であることが実績払いの対象であり、記入がないと対象者の年齢が確認できないこととなるため、実績払いの対象となるためには記入してあることが必要か。	お見込みのとおり。(関連70-3、70-26) ただし、住所や氏名からいきいき支援センターの情報等で検索し生年月日等がわかり、65歳以上である場合については、いきいき支援センターで補記するなどにより実績払いとすることも差し支えないこととする。 平成30年4月1日以後は、客観的な根拠により65歳以上であることが明らかな場合は、その内容を年齢欄等に記入することにより実績払いの対象とする。	H29.8.21 H30.2.13改訂

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	54	委託料	グループホーム入所者の家族から、グループホームから特別養護老人ホーム等の他施設へ移るための相談を受けたが、実績払いの対象となるか。	実績払いの対象となる。 なお、施設内での生活等に関する相談は実績対象とはしない。(関連70-35)	H29.8.21
70	55	委託料	病院の看護師等からその病院の患者に関する相談を受けた場合、実績払いの対象となるか。	その患者に関する「相談」であれば実績払いの対象となる。 ただし、相談室との相談日の日程調整の「連絡」等のみでは実績払いの対象とはしない。 また、当該相談室とその患者が居宅介護支援契約を前提とする相談である場合は実績払いの対象とはならない。(関連70-38)	H29.8.21
70	56	委託料	電話相談があったが、さらに詳しい内容は来所して相談するとして、その電話と同日に来所により相談があった場合、電話と来所それぞれを実績払いの対象とできるか。	ご質問の場合において、来所後、電話相談よりもさらに詳しい内容の相談となったり、電話相談の内容以外が含まれたりする場合はそれぞれを実績払いの対象として差し支えない。 なお、1日に同一人物から関連のある相談を複数回受けられた場合は、原則1日1回とすることとしている。ただし相談内容が違うのであれば、それぞれ実績対象として差し支えないこととしている。(関連70-27) ご質問の場合でも、関連のある相談(同じ内容の相談)であれば1回の相談として取り扱い、相談手段の区分は「来所」とし、相談記録票に電話及び来所で相談があった旨を記載すること。	H29.8.21



高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	57	委託料	①夫の来所により、グループホーム入所中の妻の今後の介護等について相談を受けた。 ②夫から依頼があり、グループホームを訪問し、グループホーム入所中の妻から今後の介護等について相談を受けた。(いきいき支援センターからの訪問依頼なし) ③グループホームを訪問し、夫、妻、グループホーム職員から、妻の今後の介護等について相談を受けた。(いきいき支援センターからの訪問依頼なし) ①～③の場合について、それぞれ実績払いの対象となるか。	①実績払いの対象となる。 ②③入所施設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う。このため、訪問依頼がない場合は実績対象とはならない。(関連70-35、70-36、70-53)	H29.8.21
70	58	委託料	対象者から電話による相談があり、当該対象者宅へいきいき支援センターからの訪問依頼により対象者宅を訪問した。さらにその結果を受けて、いきいき支援センターから訪問依頼を受けていきいき支援センター同行により対象者宅を訪問した。これらを全て同日中に実施した。 ①それぞれ(電話相談1回、訪問2回)実績払いの対象となるか。 ②相談記録票は1枚の相談記録表にまとめて作成するのではなく、それぞれの相談、訪問ごとに作成する必要があるか。	①実績払いの対象となる。 ②それぞれの相談、訪問ごとに作成する。	H29.8.21

25/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	59	委託料	①介護予防支援を委託する予定の高齢者いきいき相談室と委託する介護予防支援の対象となる予定の対象者の自宅へ同行訪問したが、結果として委託することにはならなかった。この場合、委託予定であったため訪問依頼の対象とはならず、訪問の実績払いの対象とはならないということでしょうか。 ②この訪問時に他の対象者に関する相談があった場合、相談の実績払いの対象としてよいでしょうか。 ③例えば、この他の対象者が訪問対象となった方の配偶者であった場合、この配偶者は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等の配偶者ではないから、実績払いの対象としてよいでしょうか。	①実績払いの対象とならない。 ②③実績払いの対象となる。(配偶者であっても実績払いの対象とする。)(相談手段は「来所」として整理し、相談記録票の相談手段欄の余白に訪問した対象者宅で相談があった旨記載する。)(関連70-4、70-6、70-10、70-28、70-32、70-33、70-47、70-48、70-51)	H29.8.21
70	60	委託料	いきいき支援センターの参加しない地域行事等へ区役所等の依頼により参加した高齢者いきいき相談室が、その地域行事等の場で相談をうけ、相談訪問記録票を作成した場合、実績払いの対象となるか。	実績払いの対象となる。 相談手段の区分は「来所」とし、相談手段欄の余白に相談室以外で相談を受けた旨(相談場所)補記すること。(関連70-10、70-33)	H30.2.13
70	61	委託料	いきいき支援センターから高齢者いきいき相談室に継続的な訪問を依頼している対象者(高齢者いきいき相談室との居宅介護支援の契約等はない対象者)に対して、その高齢者いきいき相談室である居宅介護支援事業所が要介護認定の認定調査を実施することとなった場合で、その調査時に合わせて、認定調査とは別の相談がある場合は、訪問による実績払いの対象とすることができるか。	訪問による実績払いの対象とすることができる。ただし、その訪問において認定調査だけ実施する場合で、認定調査とは別の相談がない場合は、実績払いの対象とはしません。 なお、訪問依頼がない場合でも、認定調査時に認定調査以外の相談を受けた場合であれば、相談・訪問記録票を作成することにより実績払いの対象とすることができる。(この場合は、相談手段の区分は「来所」とし、相談手段欄の余白に認定調査時に相談を受けた旨を補記すること。(関連70-10、70-33)	H30.2.13

26/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
70	62	委託料	高齢者いきいき相談室へ相談したいという方について、介護サービス事業所から高齢者いきいき相談室へ紹介があった。 このため、その相談したいという方へ高齢者いきいき相談室から電話し相談を受けた場合、実績払いの対象となるか。	実績払いの対象となる。(関連70-38、70-43、70-49)	H30.2.13
70	63	委託料	一人の高齢者から同一月内に電話で2回、訪問で3回、相談対応を行った場合、委託料は電話で2回、訪問1回のように、「来所・電話」と「訪問」を合わせて3回を上限とした回数のみを委託料の対象とするのか。	一人の相談者に対し、「来所・電話」の区分で3回、「訪問」の区分で3回まで委託料の算定が可能です。 質問の事例であれば、電話2回、訪問3回の計5回が委託料の対象となります。	R3.8.16
80	1	月報	いきいき支援センターへの月報提出はFAXでもよいか。	FAXでもよい。	H27.8.25
80	2	月報	月報の対象者数の実人数の計上について、前年度に相談があった方から、今年度も相談があった場合、今年度の最初の月に計上するのか。	お見込みのとおり。	H27.8.25
80	3	月報	同一人物が2か所の相談室に相談した場合、それぞれの実績(2件)として計上してよいのか。 いきいき支援センターの実績報告も実人数2名としてよいのか。	前段、後段とも、お見込みのとおり。	H27.10.30
80	4	月報	相談等が0件の場合でも月報をいきいき支援センターへ提出する必要があるか。	0件の場合であってもいきいき支援センターへ提出すること。	H27.11.30

27/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
100	1	契約等	いきいき相談室利用者が死亡した場合、相談室が保管している利用者の関係書類はいきいき支援センターへ返却するのか。	お見込みのとおり。	H27.10.1
100	2	契約等	高齢者いきいき相談室が市内ではあるがセンター圏域外へ移転する場合、引き続き移転先で高齢者いきいき相談室を受託できるか。	引き続き受託できる。この場合移転元の圏域センターとの委託契約を解除し、移転先の圏域センターと改めて委託契約を締結することになる。 ただし、移転後引き続き相談室を実施せず、期間を空けた後、改めて相談室を受託する場合には、通常の新規の場合と同様の扱いとなる。(契約期間の開始時期は4月1日又は10月1日となる。)	H29.2.16
999	1	その他	主任介護支援専門員が所属していても高齢者いきいき相談室にならなくてもよいのか。	お見込みのとおり。 なお、特定事業所加算事業所でも主任介護支援専門員が所属していれば高齢者いきいき相談室の委託を受けることができる。	H27.8.5
999	2	その他	主任介護支援専門員が所属していないため、高齢者いきいき相談室となることができない。これまで高齢者福祉なんでも相談所として報告していた高齢者虐待などの報告をしていたが、10月以降報告すべき内容があってもそれは実績払いの対象とならない報告になってしまうのか。	いきいき相談室として委託していない事業所からの報告は実績払いにならない。 ただし、高齢者虐待の通報をはじめ、いきいき支援センターに対して必要な報告は行うこと。	H27.8.5
999	3	その他	委任状により請求、領収、返還について法人代表者から事業所管理者に委任した場合、口座振替申込書の請求者及び口座名義人並びに費用請求書の請求者は事業所管理者でよいのか。	お見込みのとおり。	H27.8.5

28/29

高齢者いきいき相談室に関するQA

区分コード	区分内番号	区分名	質問	回答	回答日
999	4	その他	高齢者いきいき相談室で受けた相談をいきいき支援センターにつなぐことになるが、対象者にいきいき支援センターへ個人情報を提供することについて、同意を得る必要があるか。	実績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するため、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おくこと。	H27.8.5 R2.8.5改訂
999	5	その他	相談室が作成した個別ケース記録の保存期間は5年か。保存期間経過後の取扱いはどうするのか。	保存期間は5年である。 保存期間経過後は、いきいき支援センターへ返却する。	H27.10.30

提出先(FAX):052-734-7129

いきいき支援センター事務局宛 (名古屋市社会福祉協議会 地域福祉推進部)

## 令和4年度第2回高齢者いきいき相談室研修 受講報告書

提出期限：令和5年2月25日(土) 必着

※研修受講後に記入し、ご提出ください。

受講形式 (いずれかに○を記入)	ZOOM 研修 ・ アーカイブ配信受講
居宅介護支援事業所名	
電話番号	
研修受講者名	
事業所所在地担当の いきいき支援センター名	区 部いきいき支援センター
いきいき相談室の受託 (いずれかに○を記入)	受託中 ・ 令和5年4月1日から受託希望

受講後、ご意見・ご質問がありましたらご記入をお願いします。