

## 名古屋市地域包括支援センター運営事業実施要綱

### (目的)

第 1 条 この要綱は、介護保険法（平成 9 年法律第 123 号。以下「法」という。）第 115 条の 46 第 1 項に規定する地域包括支援センター（以下「地域包括支援センター」という。）を設置運営することにより、高齢者が可能な限り地域において自立した生活が営めるよう、心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行い、要介護・要支援（以下「要介護等」という。）状態となることを予防するとともに、保健医療の向上・福祉の増進を包括的に支援することを目的とする。

### (名称)

第 1 条の 2 法及びこの要綱の定めるところにより市内に設置される地域包括支援センターの名称は、いきいき支援センターとする。

### (実施主体等)

第 2 条 事業の実施主体は、名古屋市とする。ただし、事業の運営について、適切な事業運営が確保できると認められる社会福祉法人、医療法人等に事業を委託することができる。

- 2 前項の規定に基づき事業の委託を受けた法人（以下「受託法人」という。）は、第 4 条の規定に基づく届出を行い、いきいき支援センターを設置する。
- 3 受託法人は、市長に対して、法第 8 条の 2 第 16 項に規定する介護予防支援事業を行う事業所ごとに、法第 58 条第 1 項に規定する指定介護予防支援事業者の指定申請を行い、指定を受けるものとする。

### (対象者)

第 3 条 この事業の対象者は、市内に居住するおおむね 65 歳以上の高齢者並びにその家族、介護サービス事業者等とする。

### (設置の届出)

第 4 条 いきいき支援センターを設置するにあたっては、介護保険法施行規則（平成 11 年厚生省令第 36 号。以下「法施行規則」という。）第 140 条の 65 に基づき、下記の事項をいきいき支援センター設置届出書（第 1 号様式）により、市長に届け出なければならない。

- (1) いきいき支援センターの名称及び所在地

- (2) いきいき支援センターの設置届出をする者の名称及び主たる事務所の所在地
- (3) 前号の届出をする者の代表者の氏名、生年月日、住所、職名
- (4) いきいき支援センターの設置予定年月日
- (5) 登記事項証明書
- (6) いきいき支援センターの平面図
- (7) 職員の職種と員数
- (8) 職員の氏名、生年月日、住所、経歴、職種
- (9) 営業日及び営業時間
- (10) 担当する圏域
- (11) 介護支援専門員の氏名、登録番号
- (12) その他必要と認める事項

2 前項に掲げる事項のうち第1号、第2号、第5号から第7号、第9号から第11号に変更が生じた場合には、いきいき支援センター設置変更届出書（第2号様式）により、速やかに市長に届け出なければならない。

（表示名称、分室の設置の有無及び担当圏域）

第5条 各いきいき支援センターの表示名称、いきいき支援センターの従たる事務所（以下「分室」という。）の設置の有無、各分室の表示名称並びに各いきいき支援センター及び各分室の担当圏域については別表に定めるとおりとする。

（事業の内容）

第6条 いきいき支援センターは、次の事業を実施する。ただし、分室においては主として第1号に規定する事業を行うものとし、第2号から第5号及び第9号の業務についてはいきいき支援センターの主たる事務所と協力・連携して実施するものとする。

(1) 法第115条の45第2項第1号から第3号に規定する次の事業

ア 総合相談支援事業

(ア) 被保険者の心身の状況、その居宅における生活の実態その他必要な実情の把握、保健医療、公衆衛生、社会福祉その他の関連施策に関する総合的な情報提供、地域包括ケア推進会議の実施等による地域におけるネットワークの構築、関係機関との連絡調整その他の被保険者の保健医療の向上及び福祉の増進を図るための事業（(イ)に規定する事業を除く。）

(イ) 高齢者が孤立状態に陥らないよう、地域における見守り活動を支援する事業（高齢者の見守り支援事業）

イ 権利擁護事業 被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業、成年後見制度の活用のための支援及び処遇困難事例への対応その他の被保険者の権利擁護のための事業

ウ 包括的継続的ケアマネジメント事業 保健医療及び福祉に関する専門的知識を有する者による被保険者の居宅サービス計画及び施設サービスの検証、その心身の状況、介護給付費等対象サービスの利用状況その他の状況に関する定期的な協議その他の取り組みを通じ、当該被保険者が地域において自立した日常生活を営むことができるよう、包括的かつ継続的な支援を行う事業

(2) ブランチ型総合相談窓口事業 対象者の利便性を考慮し、その相談を受け付け、集約した上で、いきいき支援センターにつなぐための窓口を設ける事業

(3) 法第 8 条の 2 第 16 項に規定する介護予防支援事業

(4) 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号）第 6 条の規定による相談、指導及び助言、第 7 条第 1 項及び第 2 項による通報、第 9 条第 1 項による届出の受理及び高齢者の安全の確認その他通報又は届出に係る事実の確認のための措置並びに第 14 条第 1 項による養護者の負担の軽減のための措置

(5) 認知症の人を介護する家族支援事業

いきいき支援センター、区役所、保健センター、コミュニティーセンター等の事業の提供に適切な場所において、次に掲げる事業を行うものとする。

ア 電話等による相談

(ア)開催期間 いきいき支援センターの利用時間内

(イ)事業内容 電話、来所、訪問等による認知症介護に関する相談

イ 家族教室の開催

(ア)開催頻度 年 2 回（1 コース 5 日間）

(イ)事業内容 認知症の知識、介護方法、心のリラックス法等を内容とした講座等を実施する。

ウ 家族サロン（憩いの場）の運営

(ア)開催期間 毎月 1 回

(イ)事業内容 認知症の人を介護する家族が集まり、介護の悩み等について相談し、交流する場を設置する。

エ 専門医による相談

(ア)開催期間 毎月 1 回

(イ)事業内容 認知症の知識、症状、治療等について面接相談を行い、認知症の人やその家族の不安の解消、医療相談を行う。

## オ 普及啓発

(ア)開催期間 年1回以上

(イ)事業内容 いきいき支援センターに登録されたキャラバンメイトと協力しながら、認知症サポーターの養成や活動支援を行うほか、市民向けに周知活動を行うなど、認知症の普及啓発に資する事業等を行う。

(6)市内に設置されるいきいき支援センターの事務局に関する事業

(7)市内に設置されるいきいき支援センターの時間外電話相談窓口の設置及び運営に関する事業

(8)第1号ア(イ)に掲げる事業に従事する者に対する研修に関する事業

(9)前各号に掲げるもののほか、地域包括ケアの推進に関する事業

### (指定介護予防支援事業者の申請)

第7条 いきいき支援センターは、法第115条の22第1項の規定に基づき、法施行規則第140条の32に定める事項について、市長に申請し、指定介護予防支援事業者の指定を受けるものとする。

2 前項の届出事項に変更等がある場合は、法施行規則第140条の37に基づき、必要な事項を市長に届出なければならない。

### (再委託)

第8条 第6条に規定するランチ型総合相談窓口事業及び介護予防支援事業については、それぞれの事業の一部を指定居宅介護支援事業者に委託することができる。

2 指定介護予防支援事業者が前項に定める介護予防支援事業の再委託を行う場合は、法施行規則第140条の35に定める事項について、市長に届け出なければならない。また、これらの事項を変更しようとするときは、あらかじめその旨を市長に届け出なければならない。

3 指定介護予防支援事業者は、指定介護予防支援の一部を委託する上で必要な情報を委託を受けた者に提供しなければならない。

### (配置職員)

第9条 いきいき支援センターには、次の各号に掲げる事業の主担当として、以下に示す専門職員を原則、常勤・専従で配置する。

(1) 第6条第3号に掲げる事業 保健師又は地域ケア、地域保健等に関する経験のある看護師(准看護師を除く。)

(2) 第6条第1号ア(ア)及びイに掲げる事業 社会福祉士又は福祉事務所の現業

員等の業務経験が5年以上又は介護支援専門員の業務経験が3年以上あり、かつ高齢者の保健福祉に関する相談援助業務に3年以上従事した経験を有する者

(3) 第6条第1号ウに掲げる事業 主任介護支援専門員又は「ケアマネジメントリーダー活動等支援事業の実施及び推進について」(平成14年4月24日付老発第0424003号厚生労働省老健局長通知)に基づくケアマネジメントリーダー研修を修了し、介護支援専門員としての実務経験を有し、かつ介護支援専門員の相談対応や地域の介護支援専門員への支援等に関する知識及び能力を有している者

(4) 第6条第1号ア(イ)に掲げる事業 第1号から第3号に掲げるいずれかの専門職員

- 2 前項第1号から第3号に掲げる事業に携わる専門職員については、原則として、いきいき支援センターとして実施する事業(第6条第1号ア(イ)に掲げる事業を除く。)以外の事業等を兼務することはできない。
- 3 第1項第4号に掲げる事業に携わる専門職員については、原則として、第6条第1号ア(イ)に掲げる事業以外の事業等を兼務することはできない。

#### (秘密の保持)

第10条 いきいき支援センターの職員は、利用者及び利用世帯のプライバシーの確保に万全を期するものとし、正当な理由なく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

- 2 前項の規定は、事業の委託契約満了及び解除後においても同様とする。
- 3 事業の実施にあたり、個人情報を取扱う際は、あらかじめ本人等から、個人情報を目的の範囲内で利用する旨の同意を得ておかなければならない。
- 4 受託法人は、いきいき支援センターの職務に従事していた者が、正当な理由なく、その業務に関して知りえた秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じなければならない。

#### (業務の実施等)

第11条 事業の実施においては、適切に記録を作成し、その管理を行うものとする。

- 2 いきいき支援センターの職員は、本事業の果たすべき役割の重要性を認識し、適切な運営を確保するための知識の取得及び技術の向上に努め、これらのために必要と定められた研修や会議については、積極的な受講・参加に努めるものとする。
- 3 いきいき支援センターの職員は、他の専門職員の主担当事業についても、連携して行うものとする
- 4 事業の実施にあたっては、高齢者に提供されるサービスが、理由なく、特定の種

類又は特定のサービス事業者に偏ることがないように、公正・中立性を確保しなければならない。

- 5 相談窓口としての業務については、業務時間内は常に相談対応ができる体制を確保するとともに、時間外の緊急時の相談対応については必要な連絡体制を確保すること。

(地域包括支援センター運営事業協議会)

第 12 条 いきいき支援センターは、名古屋市地域密着型サービス及び地域包括支援センター運営協議会（以下「協議会」という。）の意見を踏まえ、適切、公正かつ中立な運営を確保しなければならない。また、協議会が、いきいき支援センターの適切な運営に関する評価を行うために必要とする資料等の提供及び報告を求めた場合は、速やかに応じること。

(実施日及び利用時間)

第 13 条 事業は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日並びに 1 月 2 日、同月 3 日及び 12 月 29 日から同月 31 日までの日を除き、原則として毎日実施するものとし、1 日の利用時間は、午前 9 時から午後 5 時までとする。

(利用料)

第 14 条 利用料は、無料とする。

(職員証)

第 15 条 いきいき支援センターの職員は、所属するいきいき支援センターが発行する職員証（第 3 号様式）を携行し、訪問時や利用者又はその家族等から求められた場合は、これを提示しなければならない。

- 2 職員は、職員証を改ざんし、他人に貸与若しくは譲渡してはならない。

(会計区分)

第 16 条 いきいき支援センターは、指定介護予防支援事業の経理とその他の事業を区分しなければならない。

(報告)

第 17 条 事業の適切な運営を確保するため、いきいき支援センターは次の各号に掲

げる事項次表の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める期限までに報告を行うものとする。

- (1) 毎月の事業実績報告 翌月 15 日まで
- (2) 毎事業年度の事業計画書及び収支予算書 事業開始前まで
- (3) 毎事業年度終了後の事業報告及び収支決算書 事業年度終了後の 5 月 31 日まで
- (4) その他市長が必要と認める報告書等 市長がその都度定める期限まで

(受託法人の公募)

第 18 条 市長は、第 2 条の規定により事業の運営を委託しようとするときは、選定に参加する者に必要な要件等の事項を別に定める募集要項により明示し、公募するものとする。

2 事業の運営の委託を受けようとする者は、次に掲げる書類を提出しなければならない。

- (1) 名古屋市地域包括支援センター運営事業受託申請書（第 4 号様式）
- (2) 事業計画書
- (3) 定款又は寄附行為及び登記事項証明書
- (4) 従業員の数、資本額その他経営の規模及び状況のわかるもの
- (5) その他市長が必要と認める書類

(評価委員)

第 19 条 第 2 条第 1 項に規定する事業の運営を委託する法人の選定に公平性及び透明性を確保するため、名古屋市地域包括支援センター運営事業受託法人評価委員（以下「評価委員」という。）を選任する。

(受託法人の決定)

第 20 条 市長は、受託法人を決定しようとするときは、評価委員の評価を聴取し、受託法人を選定するものとする。

2 市長は、評価委員の評価結果を踏まえ、協議会の意見を踏まえ、受託法人を決定するものとする。

(委任)

第 21 条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

第1条 この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

(要綱の廃止)

第2条 この要綱の施行にともない、名古屋市在宅介護支援センター（高齢者福祉なんでも相談所）運営事業実施要綱（平成12年4月1日施行）は廃止する。

(事業委託の特例)

第3条 市長が平成27年度から平成29年度の間第2条の規定により事業の運営を委託する場合には、第18条から第20条の規定にかかわらず、協議会の意見を踏まえ、随意契約をすることができる。

附 則

1 この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

2 この要綱の施行にともない、名古屋市地域包括支援センターブランチ型総合相談窓口事業実施要綱（平成18年4月1日施行）は廃止する。

附 則

1 この要綱は、平成21年12月17日から施行する。

2 この要綱の施行にともない、名古屋市認知症高齢者を介護する家族支援事業実施要綱（平成19年4月1日施行）は廃止する。

附 則

この要綱は、平成23年1月4日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年2月1日から施行する。



附 則

- 1 この要綱は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 名古屋市高齢者の見守り支援事業実施要綱（平成 25 年 4 月 1 日施行）は、廃止する。

附 則

この要綱は、平成 28 年 6 月 1 日から施行する。

ただし、この要綱の施行について必要な準備行為は、要綱の施行日前においてもすることができる。

附 則

この要綱は、平成 29 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

(第 1 号様式)

受付番号	
------	--

いきいき支援センター設置届出書

年 月 日

(あて先) 名古屋市長

法人所在地

届出者 法人名称

代表者職・氏名

下記のとおり、いきいき支援センターについて、関係書類を添えて届出します。

事業所所在地市町村番号	
-------------	--

届出者 (法人)	フリガナ					
	法人の名称					
	主たる事務所の所在地	(郵便番号 - )				
	連絡先	電話番号		FAX 番号		
	法人の種別			法人所轄庁		
	代表者の職氏名 生年月日	職名		フリガナ 氏名		生年月日
	代表者の住所	(郵便番号 - )				
いきいき支援センター設置の予定年月日			担当する圏域			

- 備考 1 「受付番号」「事業所所在地市町村番号」欄には記載しないでください。
- 2 「法人の種別」欄は、「社会福祉法人」「医療法人」「社団法人」「財団法人」等の別を記入してください。
- 3 「法人所轄庁」欄は、申請者が認可法人である場合に、その主務官庁の名称を記載してください。
- 4 届出書とあわせて付表を提出してください。

(第 2 号様式)

いきいき支援センター設置変更届出書

年 月 日

(あて先) 名古屋市長

法人所在地

届出者 法人名称

代表者職・氏名

次のとおり届出事項の内容を変更しましたので、届け出ます。

名 称		
所 在 地		
変 更 し た 事 項		変 更 の 内 容
1	法人の名称	
2	主たる事務所の所在地	
3	登記事項証明書	
4	いきいき支援センターの平面図	
5	職員の職種及び員数	
6	営業日及び営業時間	
7	担当する圏域	
8	介護支援専門員の氏名及び登録番号	
9	その他 ( )	
変 更 年 月 日		年 月 日

- 備考 1 該当項目番号に○を付してください。  
2 変更内容が分かる書類を添付してください。

(第 3 号様式)

NO.

職 員 証

(写真)

氏 名

生年月日                      年        月  
日

上記の者は、名古屋市 区        いきいき支援  
センターの職員であることを証明する。

年        月        日

(設 置 法 人 代 表 者 名)

(第 4 号様式)

名古屋市地域包括支援センター運営事業受託申請書

年 月 日

(あて先) 名古屋市長

所在地  
申請者 名称  
代表者氏名

次のとおり受託したいので申請します。

申請者	フリガナ 名称				
	所在地	電話番号			
	代表者	フリガナ 氏名		職名	
		住所			
	法人の種別	法人			
申請内容	名称	区 部いきいき支援センター			
	設置場所 (予定含む)	住所			
		最寄の交通機関名			
併せて提出する書類	1 代表者の履歴 2 役員名簿 3 納税証明書等 4 財務諸表 5 経理規程 6 法人の沿革や事業内容が分かるもの 7 様式第 1 ～様式第 5  ※応募書類一覧表を参照ください。				

備考 用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とする。

付表

いきいき支援センターの届出に係る記載事項

受付番号	
------	--

いきいき支援センター	フリガナ				
	名 称				
	所 在 地	(郵便番号      -      )			
	連 絡 先	電話番号		FAX 番号	
職 員 の 職 種 ・ 員 数	保健師等	社会福祉士	主任介護支援 専門員	その他の職員 (臨時職員等)	
	人	人	人	人	
営 業 日					
営 業 時 間					
添 付 書 類	別添のとおり				

- 備考 1 「受付番号」欄には、記入しないでください。
- 2 記入欄が不足する場合は、適宜欄を設けて記載するか又は別様に記載した書類を添付してください。
- 3 添付書類（届出者の登録事項証明書、従業者の勤務体制及び勤務形態一覧表、いきいき支援センターの平面図、職員の氏名・生年月日・住所・職種、介護支援専門員の氏名・登録番号）

## 別表

区	いきいき支援センター表示名称	分室設置	分室表示名称	担当学区
千種	千種区東部いきいき支援センター	有	千種区東部いきいき支援センター分室	上野、自由ヶ丘、大和、千代田橋、東山、富士見台、星ヶ丘、宮根
	千種区西部いきいき支援センター	無		内山、千石、高見、田代、千種、春岡、見付
東	東区いきいき支援センター	有	東区いきいき支援センター分室	区内全域
北	北区東部いきいき支援センター	無		飯田、城北、杉村、辻、東志賀、宮前、名北、六郷、六郷北
	北区西部いきいき支援センター	有	北区西部いきいき支援センター分室	味鮎、大杉、川中、金城、楠、楠西、光城、清水、西味鮎、如意
西	西区北部いきいき支援センター	無		浮野、大野木、中小田井、比良、平田、比良西、山田
	西区南部いきいき支援センター	有	西区南部いきいき支援センター分室	稲生、榎、上名古屋、児玉、栄生、城西、庄内、なごや、枇杷島、南押切
中村	中村区北部いきいき支援センター	有	中村区北部いきいき支援センター分室	稲西、稲葉地、諏訪、豊臣、中村、日比津、ほのか
	中村区南部いきいき支援センター	無		岩塚、米野、笹島、千成、八社、日吉、牧野、柳
中	中区いきいき支援センター	有	中区いきいき支援センター分室	区内全域
昭和	昭和区東部いきいき支援センター	無		伊勝、川原、滝川、広路、八事
	昭和区西部いきいき支援センター	有	昭和区西部いきいき支援センター分室	御器所、松栄、白金、鶴舞、吹上、村雲
瑞穂	瑞穂区東部いきいき支援センター	有	瑞穂区東部いきいき支援センター分室	汐路、豊岡、中根、弥富、陽明
	瑞穂区西部いきいき支援センター	無		井戸田、高田、徳波、堀田、瑞穂、御劔
熱田	熱田区いきいき支援センター	有	熱田区いきいき支援センター分室	区内全域
中川	中川区東部いきいき支援センター	無		愛知、篠原、昭和橋、玉川、露橋、常磐、中島、西中島、広見、八熊、八幡
	中川区西部いきいき支援センター	有	中川区西部いきいき支援センター分室	赤星、荒子、五反田、正色、千音寺、戸田、豊治、長須賀、西前田、野田、春田、万場、明正
港	港区東部いきいき支援センター	無		稲永、大手、港楽、成章、東海、中川、西築地、野跡、東築地
	港区西部いきいき支援センター	有	港区西部いきいき支援センター分室	小碓、港西、正保、神宮寺、高木、当知、南陽、西福田、福田、福春、明德
南	南区北部いきいき支援センター	有	南区北部いきいき支援センター分室	大磯、春日野、菊住、桜、伝馬、道徳、豊田、明治、呼続
	南区南部いきいき支援センター	無		笠寺、柴田、大生、宝、千鳥、白水、宝南、星崎、笠東
守山	守山区東部いきいき支援センター	有	守山区東部いきいき支援センター分室	天子田、大森、大森北、小幡、上志段味、吉根、志段味西、志段味東、下志段味、苗代、本地丘、森孝西、森孝東
	守山区西部いきいき支援センター	無		小幡北、白沢、瀬古、鳥羽見、西城、廿軒家、二城、守山
緑	緑区北部いきいき支援センター	有	緑区北部いきいき支援センター分室	旭出、浦里、大清水、片平、神の倉、熊の前、黒石、小坂、常安、瀧ノ水、戸笠、徳重、長根台、鳴子、鳴海東部、桃山
	緑区南部いきいき支援センター	無		相原、有松、大高、大高北、大高南、桶狭間、太子、鳴海、南陵、東丘、平子、緑
名東	名東区北部いきいき支援センター	有	名東区北部いきいき支援センター分室	猪高、猪子石、香流、北一社、引山、藤が丘、平和が丘、本郷、豊が丘、蓬来
	名東区南部いきいき支援センター	無		梅森坂、上社、貴船、極楽、高針、西山、前山、牧の原、名東
天白	天白区東部いきいき支援センター	有	天白区東部いきいき支援センター分室	相生、植田、植田北、植田東、植田南、しまだ、高坂、原、平針、平針北、平針南
	天白区西部いきいき支援センター	無		大坪、表山、天白、野並、八事東、山根

## 名古屋市高齢者の見守り支援事業の見守り支援員の活動に関する要領

### (目的)

第 1 条 この要領は、名古屋市地域包括支援センター運営事業実施要綱（以下「要綱」という。）第 6 条第 1 号ア（イ）に定める高齢者の見守り支援事業として実施する見守り支援員の活動に関し必要な事項を定めるものとする。

### (対象者)

第 2 条 見守り支援員の活動の対象者は、市内に居住する者のうち、原則として 65 歳以上のひとり暮らしの者及び構成員のいずれもが 75 歳以上である世帯に属する者とする。

### (活動の内容)

第 3 条 活動の内容は、次に掲げるものとする。

- (1) 各いきいき支援センターに、要綱第 9 条第 1 項第 4 号に規定する専門職員（以下「見守り支援員」という。）を 1 人配置する。
- (2) 見守り支援員は、孤立しがちな高齢者の心身の状況、その置かれている環境その他の状況に応じて、見守りのために必要な支援を行う。
- (3) 見守り支援員は、孤立しがちな高齢者を支援するための地域におけるネットワークの構築支援、関係機関との連絡調整を行う。

### (帳簿等の整備)

第 4 条 事業の適切な運営を確保するため、要綱に規定するいきいき支援センターの受託法人（以下「受託法人」という。）は、次の各号に掲げる事項に関する関係帳簿等を整備しなければならない。

- (1) 対象者の基本情報
- (2) 対象者への支援の状況
  - ア 訪問
  - イ サービス提供
  - ウ 近隣住民との関係
  - エ 親族との関係
- (3) 対象者本人の状況
  - ア 年齢
  - イ 外出状況
  - ウ 健康状態
- (4) 見守り支援の経過記録



(報告)

第 5 条 事業の適切な運営を確保するため、受託法人は次の各号に掲げる事項の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める期限までに名古屋市健康福祉局地域ケア推進課へ報告を行うものとする。

- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| (1) 年度の事業計画書       | (様式 1) 事業前年度の 3 月 31 日まで   |
| (2) 年度の事業報告書       | (様式 2) 事業年度終了後の 5 月 31 日まで |
| (3) 業務報告書月報        | (様式 3) 翌月 15 日まで           |
| (4) 見守り電話事業実施報告書   | (様式 4) 翌月 15 日まで           |
| (5) 緊急時対応報告書       | (様式 5) 緊急対応後すみやかに          |
| (6) その他市長が必要と認める報告 | 市長がその都度定める期限まで             |

(委任)

第 6 条 この要領に定めるもののほか、この要領の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 29 年 7 月 1 日から施行する。

## 名古屋市高齢者の見守り支援事業（見守り電話事業）実施要領

### （目的）

第1条 この要領は、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1号ア（イ）に定める高齢者の見守り支援事業として実施する見守り電話事業（以下「本事業」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

### （名称）

第2条 本事業の通称は「いきいきコール」とする。

### （対象者）

第2条の2 本事業の対象者は、市内に居住する者のうち、原則として65歳以上のひとり暮らしの者及び構成員のいずれもが75歳以上である世帯に属する者とする。

### （事業の内容）

第2条の3 孤立しがちな高齢者に対して、ボランティアと協力して電話相談活動を行うとともに、電話が長期間つながらない場合や異常を察知した場合には関係機関と協力して安否確認を行う。

### （ボランティア）

第3条 各いきいき支援センター長（以下「センター長」という。）は、名古屋市が実施するボランティア研修（以下「ボランティア研修」という。）を継続して受講し、本事業に参加しようとする者を見守り電話ボランティア（以下「ボランティア」という。）として登録するものとする。

2 ボランティアは、本事業に参加するときは、センター長の指示に従うとともに、見守り電話事業の心得（別紙1）を遵守し、かつ、ボランティア研修を継続して受講しなければならない。

3 センター長は、ボランティアが前項の規定を遵守しないときは、当該ボランティアのボランティア登録を解除することができる。

### （実施場所）

第4条 対象者への電話は各いきいき支援センターにおいて実施するものとする。ただし、場所の確保が困難な場合はこの限りでない。

### （実施時間）

第5条 対象者への電話は原則として午前10時から午後4時の間に実施するものとする。

(利用の申請及び決定)

第6条 本事業を利用しようとする者（以下「申請者」という。）は、「見守り電話事業利用申請書」（様式1）をセンター長に提出しなければならない。

- 2 センター長は、前項に規定する申請があり、申請者が本事業を利用する必要があると判断したとき、利用を決定するものとする。
- 3 センター長は、前項の規定に基づき利用を決定したときは、申請者に対して「見守り電話事業利用決定通知」（様式2）を交付することとする。

(利用の辞退)

第7条 本事業の利用者は、本事業の利用を辞退しようとするときは、「見守り電話事業利用辞退届」（様式3）をセンター長に提出しなければならない。

(申請内容の変更)

第8条 見守り電話事業決定通知の交付を受けた者は、センター長に提出した利用申請書又は変更申請書の記載内容（電話相談の希望日を除く）に変更が生じた場合は、「見守り電話事業利用変更届」（様式4）をセンター長に提出しなければならない。

- 2 見守り電話事業決定通知の交付を受けた者は、センター長に提出した利用申請書又は変更申請書に記載した電話相談の希望日を変更したい場合は、「見守り電話事業利用変更申請書」（様式5）をセンター長に提出しなければならない。
- 3 センター長は前項に規定する申請があり、電話相談の日時を変更する必要があると判断したとき、変更を決定するものとする。
- 4 センター長は、前項の規定に基づき利用を変更したときは、申請者に対して「見守り電話事業利用決定通知」（様式2）を交付することとする。

(利用の取り消し)

第9条 利用者が本事業の利用において、必要な職員の指示に従わない等のため、事業の実施に支障をきたすと認められる場合、センター長は当該利用者の利用を取り消すことができる。

(委任)

第10条 この要領に定めるもののほか、この要領の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

- 1 この要領は、平成25年4月1日から施行する。
- 2 名古屋市高齢者見守り電話モデル事業電話相談活動要領（平成24年4月1

日施行)は、廃止する。

附 則

- 1 この要領は、平成 25 年 11 月 15 日から施行する。
- 2 この要領の施行の際現にこの要領による改正前の名古屋市高齢者の見守り支援事業（見守り電話事業）実施要領（以下「旧要領」という。）の規定に基づいて提出されている見守り電話事業利用申請書は、この要領による改正後の名古屋市高齢者の見守り支援事業（見守り電話事業）実施要領（以下「新要領」という。）の規定に基づいて提出されたものとみなす。
- 3 この要領の施行の際現に旧要領の規定に基づいて作成されている見守り電話事業利用申請書は、新要領の規定にかかわらず、当分の間、修正して使用することができる。

附 則

この要領は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 29 年 7 月 1 日から施行する。

名古屋市地域包括支援センターの事務局に関する事業実施要領

(目的)

第 1 条 この要領は、名古屋市地域包括支援センター運営事業実施要綱（以下「要綱」という。）に定める市内に設置されるいきいき支援センターの事務局に関する事業（以下、「事務局事業」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

(事業の委託)

第 2 条 事務局事業は、要綱第 2 条第 2 項に規定する受託法人のうちから選定した法人（以下「選定法人」という。）に委託する。

(事業の内容)

第 3 条 事務局事業として、次に掲げる事業を実施する。

- (1) 要綱第 6 条第 1 号（ア（イ）に掲げる事業を除く。）及び第 2 号に掲げる事業に従事する者に対する研修
- (2) いきいき支援センターの広報啓発に関するパンフレット等の作成
- (3) いきいき支援センター連絡会の開催
- (4) その他市内に設置されるいきいき支援センターの連絡調整等に関すること

(協議)

第 4 条 選定法人は、名古屋市健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課と協議の上、事務局事業を実施する。

(委任)

第 5 条 この要領に定めるもののほか、この要領の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 27 年 8 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 29 年 7 月 1 日から施行する。

## 名古屋市地域包括支援センターの時間外電話相談窓口の設置及び運営に関する事業実施要領

### (目的)

第1条 この要領は、名古屋市地域包括支援センター運営事業実施要綱（以下「要綱」という。）に定める市内に設置されるいきいき支援センターの時間外電話相談窓口の設置及び運営に関する事業（以下、「時間外電話相談窓口事業」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

### (事業の委託)

第2条 時間外電話相談窓口事業は、要綱第2条第2項に規定する受託法人のうちから選定した法人（以下「選定法人」という。）に委託する。

### (事業の内容)

第3条 市内のいきいき支援センターの要綱第13条に定める実施日及び利用時間以外の時間における緊急の相談に対応する電話相談窓口を設置し運営する。

2 時間外電話相談窓口で受け付けた相談内容は、相談者の同意を得た上で、必要に応じて各いきいき支援センターをはじめとする関係機関に連絡するものとする。

### (報告)

第4条 選定法人は、事業の適切な運営を確保するため、時間外電話相談窓口で受け付けた相談内容を記録し、名古屋市健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課（以下「地域ケア推進課」という。）が指定する日までに地域ケア推進課へ提出する。

### (委任)

第5条 この要領に定めるもののほか、この要領の施行について必要な事項は、別に定める。

### 附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

### 附 則

この要領は、平成29年7月1日から施行する。

## 名古屋市高齢者の見守り支援事業（ボランティア等研修）実施要領

### （目的）

第1条 この要領は、名古屋市地域包括支援センター運営事業実施要綱（以下「要綱」という。）第6条第8号に掲げる事業（以下「ボランティア等研修という。」）に関し必要な事項を定めるものとする。

### （事業の委託）

第1条の2 ボランティア等研修は、要綱に規定するいきいき支援センターの受託法人（以下「受託法人」という。）のうちから選定した法人（以下「選定法人」という。）に委託する。

### （ボランティア研修の実施）

第2条 選定法人は、見守り支援事業として実施する見守り電話事業に参加しようとするボランティア（以下「ボランティア」という。）の養成研修（以下「ボランティア研修」という。）を年間を通して開催することとする。

### （見守り支援員研修の実施）

第3条 選定法人は、要綱第9条第1項第4号に規定する専門職員（以下「見守り支援員」という。）に対する研修（以下「見守り支援員研修」という。）を開催することとする。

2 見守り支援員は、原則としてすべての見守り支援員研修を受講しなければならない。

### （開催会場及び開催日）

第4条 選定法人は、名古屋市健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課（以下「地域ケア推進課」という。）と協議の上、開催日程を定めるとともに研修会場を確保することとする。

2 ボランティア研修会場は、特定の地域に偏ることなく、市内全域から幅広く参加できるよう考慮することとする。

### （研修プログラム及び担当講師）

第5条 選定法人は別表「研修概要」を参考として、地域ケア推進課と協議の上、研修プログラムの確定及び担当講師等の選定を行うこととする。

### （研修方法及び内容）

第6条 研修方法については、研修の目的を達成するために、グループワークや活動状況報告会のほか、高齢者福祉施設見学等、多様な方法を取り入れることとする。

2 ボランティア研修の内容は、初心者でも親しみやすく工夫するとともに、継続し

て受講し、ボランティア活動に取り組む意欲を高めるものとするよう、考慮することとする。

(費用負担)

第7条 研修の参加費用は、原則無料とする。ただし、研修開催に必要な実費相当を参加者から徴収することができる。

(開催要項の作成)

第8条 選定法人は、開催日時、会場、研修プログラム、担当講師等を記載した開催要項を作成し、受託法人及び地域ケア推進課あて通知することとする。

(ボランティア研修の受講者募集及び決定)

第9条 受託法人は、年間を通じて常時、ボランティア研修の受講者を募集するとともに、選定法人が定める日までに受講希望者の人数等を選定法人へ通知するものとする。

2 選定法人は受講希望者のうちから受講者を決定し、受託法人を通じてすみやかに受講者へ通知することとする。

(ボランティア研修受講回数の管理)

第10条 受託法人は、各ボランティア研修受講者の受講回数を管理し、ボランティアが継続して研修を受講するよう調整することとする。

(ボランティア研修受講者証)

第11条 選定法人は、はじめて研修を受講した者に対してボランティア研修受講者証(第1号様式)を交付することとする。

2 2回目以降の研修を受講する者は、研修の都度、研修受講者証を持参することとする。

(満足度調査)

第12条 選定法人は、研修受講者に対して満足度調査をアンケート等の方法により実施することとする。

(事業報告書)

第13条 選定法人は、回収したアンケート及び出欠状況を研修ごとに集計し、研修の終了後概ね1ヶ月以内に、回収したアンケート原本、アンケート集計結果、出欠状況及び研修資料一式を添付して、事業報告書を地域ケア推進課あて提出することとする。なお、研修資料については、事前に地域ケア推進課へ提出したものと変更がなければ、提出は不要とする。



(委任)

第 14 条 この要領に定めるもののほか、この要領の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は平成 27 年 4 月 1 日から実施する。

別表「研修概要」

(1) ボランティア研修

区分		研修のねらい	研修内容 (例)
基礎	福祉全般	福祉施策その他業務に必要な基本的知識を習得する。	・名古屋市において実施されている各種福祉、保健、医療等の施策
	情報保護	福祉業務において触れる様々な個人情報の取扱いについて深く理解する。	・個人情報の取扱い
	傾聴	傾聴技能の基礎を学ぶ。	・傾聴技能
スキルアップ	事例研修	常日頃の業務を振り返る機会とするとともに、経験を共有し、他のボランティアとの交流を図る。	・活動状況報告会 ・困難事例勉強会
	その他	高齢者関係業務に必要な知識・援助技術を取得し、不安の解消及びスキルアップを図る。	・傾聴技能 (高度) ・ボランティア ・認知症 ・虐待・権利擁護 ・医学基礎知識 ・接遇・マナー その他、スキルアップのために必要な知識・技術の習得

(2) 見守り支援員研修

区分		研修のねらい	研修内容 (例)
基礎	福祉全般	福祉施策その他業務に必要な基本的知識を習得する。	・名古屋市において実施されている各種福祉、保健、医療等の施策
	情報保護	福祉業務において触れる様々な個人情報の取扱いについて深く理解する。	・個人情報の取扱い
	傾聴	傾聴技能の基礎を学ぶ。	・傾聴技能
スキルアップ	事例研修	常日頃の業務を振り返る機会とするとともに、他センター職員と課題を共有し、交流による不安解消を図る。	・活動状況報告会 ・困難事例勉強会
	ケースワーク	ケースワークに必要な知識・援助技術を取得し、スキルアップを図る。	・ケースワークにかかる事例勉強会
	ネットワーク構築	ネットワーク構築に必要な知識・援助技術を取得し、スキルアップを図る。	・民生委員との連携や、孤立死防止事業における地域支援ネットワークについて
	大規模団地	大規模団地における孤立防止の取組みを学び、事業運営上の参考とする。	・社協の取組みの紹介
	その他	事業実施に必要な知識・援助技術を取得し、事業運営にかかるスキルアップを図る。	・傾聴技能 (高度) ・ボランティア ・認知症 ・虐待・権利擁護 ・医学基礎知識 ・接遇・マナー その他、スキルアップのために必要な知識・技術の習得

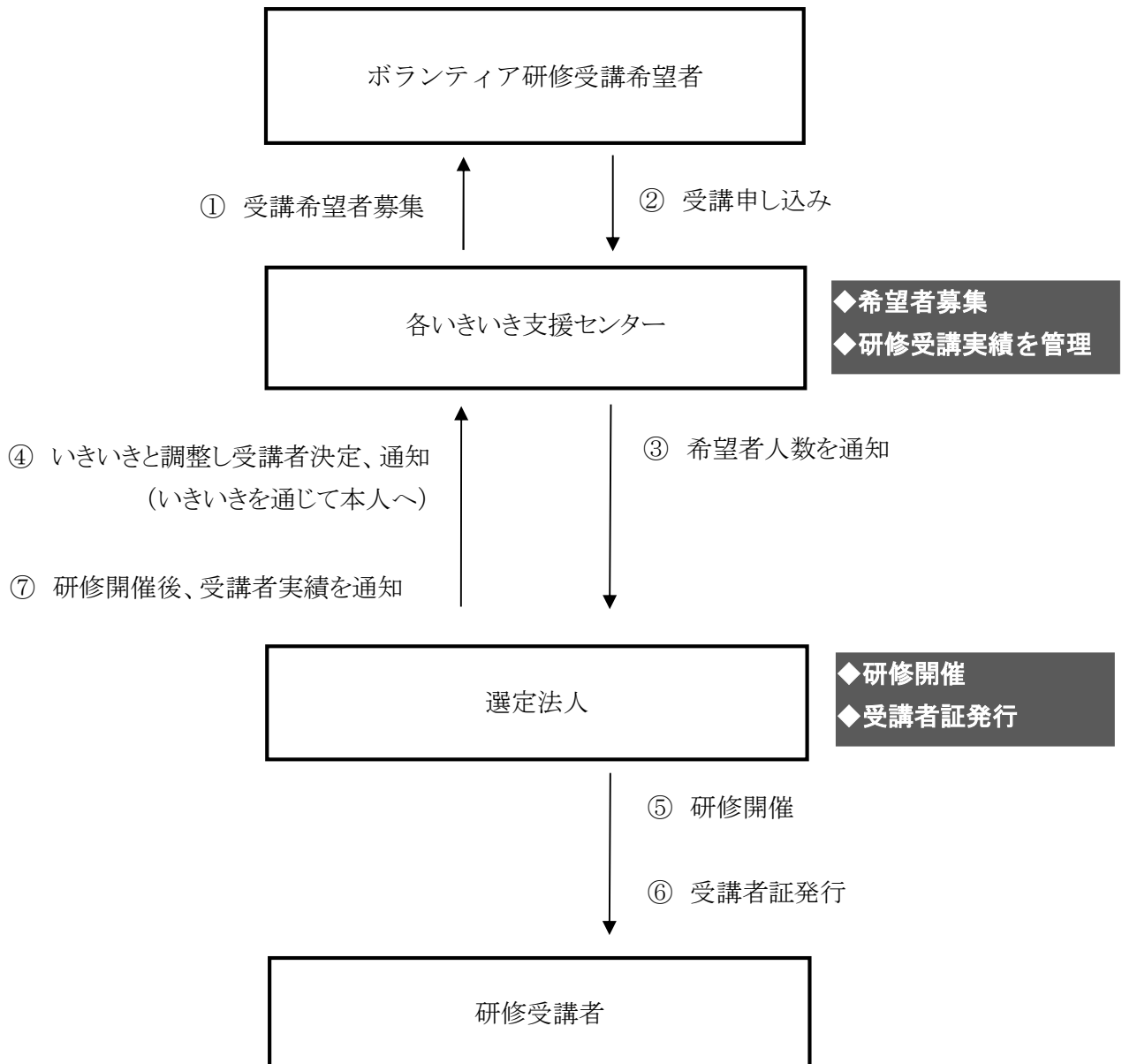
第1号様式

(表)

(裏)

ボランティア研修受講者証	
登録センター名	平成 年度 受講研修
登録番号	区分 受講研修名
氏名	1回
有効期間:平成 年 月 日~平成 年 月 日	2回
【利用時の注意事項】 ①ボランティア研修を受講する際には、必ずこのカードを持参してください。 ②研修の受講にあたっては、必ずいきいき支援センターの指示に従ってください。	3回
	4回
	5回

<参考：ボランティア研修の流れ>



# 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

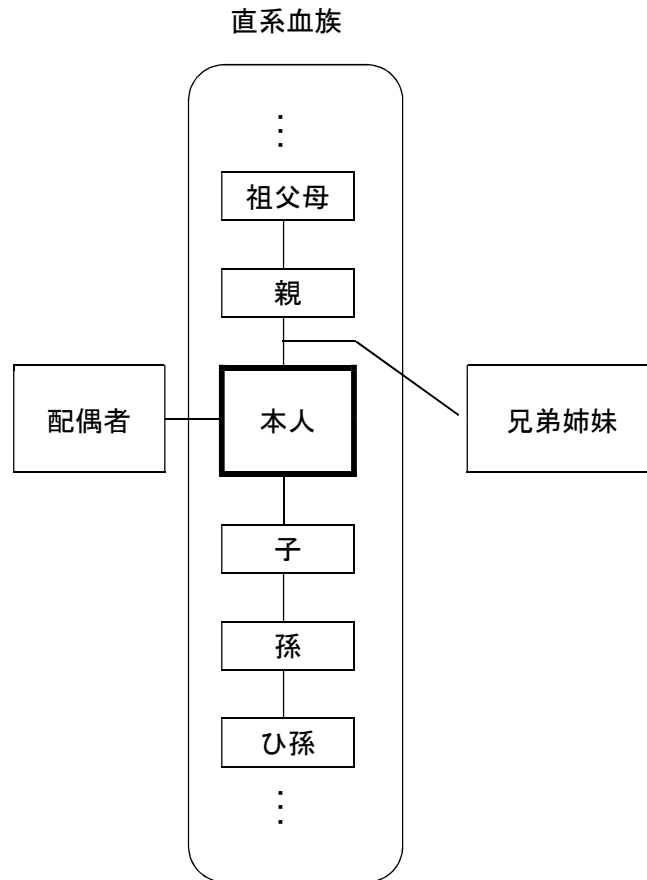
オ 匿名者

\*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。

<p>*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。</p>
--

## 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のかどうかを判断し、継続的支援が必要な場合にはレベル3に分類します。注意が必要なのは、一見単純な相談のようであっても、実は深刻な課題になりえる可能性が高い相談もあります。この段階で隠されたニーズに気づく能力が必要だといえます。

また、適切な機関や団体等に紹介をした後も、必要に応じて該当する機関や団体等から情報を得る、あるいは何らかの機会に相談者に連絡をとるなどのフォローアップが必要です。いつでも相談できる存在で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

# 名古屋市認知症の人を 介護する家族支援 事業実施規程

令和 2 年 4 月 1 日

●改訂履歴

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 平成 19 年 8 月 16 日  | 平成 19 年度【初版】 「様式 1-5」と「様式 2-3」は後日送付  |
| 平成 19 年 8 月 20 日  | もの忘れ相談医の記載と様式 3-2 修正   |
| 平成 19 年 10 月 10 日 | 認知症サポーター養成講座アンケートの取扱を追加 (6 頁)  |
| 平成 21 年 4 月 1 日   | 報告時期の変更 家族教室のアンケートの取扱を追加   |
| 平成 22 年 4 月 1 日   | 報告先の変更   |
| 平成 23 年 4 月 1 日   | いきいき支援センターへの名称変更 サポーター養成講座の「様式 4-1」の変更   |
| 平成 25 年 9 月 1 日   | 「認知症対策・地域ケア推進室」を「地域ケア推進課」へ変更<br>認知症の家族教室 回数の変更および勸奨・フォローの取り扱い追加<br>認知症サポーター養成講座のセンター職員以外のキャラバン・メイト<br>についての記載を追加 |
| 平成 26 年 4 月 1 日   | 「様式 1-3」、「様式 2-2」、「様式 3-3」の変更  |
| 平成 26 年 11 月 18 日 | サポーター養成講座の「様式 4-1」の変更  |
| 平成 27 年 4 月 1 日   | 家族サロンの対象、「様式 2-1」の変更   |
| 平成 27 年 5 月 1 日   | 報告書等の提出方法の変更<br>「様式 4-2」、「様式 4-3」の変更   |
| 平成 30 年 4 月 1 日   | 「保健所」を「保健センター」へ変更  |
| 平成 30 年 4 月 10 日  | もの忘れ相談「様式 3-3」の変更<br>認知症サポーター養成講座「様式 4-1-2」「様式 4-2-2」の追加   |
| 平成 30 年 10 月 1 日  | 家族教室の趣旨、対象、人数、「参考様式 1-1」、「様式 1-2」、「様式 1-3」、「様式 1-4」、「様式 1-5」、「様式 1-6」の変更、「様式 1-7」、「様式 1-8」の追加                    |
| 令和 元年 5 月 1 日     | 各様式内の「平成」を削除   |
| 令和 元年 10 月 1 日    | 「様式 4-3」を削除  |
| 令和 2 年 4 月 1 日    | 事業名、報告時期等の変更、「様式 1-3」および「様式 1-5」の変更  |

## 認知症の家族教室

### 1 趣旨

認知症の人を介護している家族が介護を前向きに受けとめ、落ち着いた生活ができることを目指す。また、家族が語る声を大切に「認知症になっても暮らしやすい地域づくり」の取組みに活かすものとする。

そのため家族教室では、知識習得を図るとともに仲間づくりを通して、参加者の介護力を高める支援を行う。また、介護負担を軽減するため、必要に応じて、関係機関と連携し認知症本人への支援を行う。

2 時期 平成19年9月～（5回コース・概ね月1回程度）

3 対象 認知症の人を介護する家族等

4 人数 10人程度（原則として5回継続参加が可能な人）

5 場所 いきいき支援センター又は保健センター、区役所等

6 内容 認知症の知識と治療、認知症の介護の方法、介護保険サービスのいろいろ、交流会等

7 申込方法 電話又は来所等（予約制）

（1）認知症の家族教室・予約簿・管理簿（参考様式1-1）（※センター記入用）

（2）認知症の家族教室・申込書（様式1-2）（※利用者記入用、なお当該教室の初回において記入していただいても差し支えない。）

8 周知方法

（1）居宅介護支援事業所、病院、診療所、薬局、民生委員等への事業周知

（2）広報なごや、パンフレット等

9 参加者アセスメント

個別相談や交流会を通して参加者及び認知症本人の状態等を把握する。  
また、必要に応じて個別支援を行う。

（1）参加者個票（様式1-3）

10 報告

各回の家族教室終了後、「認知症の家族教室・実績報告書」（様式1-4）

を、翌月15日までに名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。(15日が祝日又は休日の場合は指定日までに報告する。)

家族教室申込書(様式1-2)、教室開始時と終了時の介護負担感の評価(三京房作成様式「J-ZBI\_8」)、教室開始時と終了時の行動症状の評価(様式1-5)、アンケート(様式1-6)については受講者ごとに6枚セットにして5日間コース終了後、翌月15日までに実績報告と併せて名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。

## 11 評価

(1) 家族教室開始時と終了時(5回目)の介護負担感の評価  
(三京房作成様式「J-ZBI\_8」)

(2) 家族教室開始時と終了時(5回目)の行動症状の評価  
(様式1-5)

(3) 単元終了時アンケート(教室参加後の満足度調査)(様式1-6)

※認知症専門部会において、事業実施報告(様式1-7)ならびに家族の介護状況等を報告する。

## 12 勸奨およびフォロー

毎年度9月と3月を勸奨およびフォロー強化月間とし、家族教室・家族サロンの中断者、家族教室・家族サロンを勸奨したが参加していない人等に対し、事業参加の勸奨、フォローを行う。強化月間翌月に、勸奨およびフォロー強化月間報告票(様式1-8)を名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。

## 家族サロン(憩いの場)

### 1 趣旨

認知症の人を介護する家族の介護負担を軽減するために、交流会や情報交換等を行い、日頃の介護の悩み等を気軽に打ち明けることで介護のストレスや疲労感の軽減を図るとともに、仲間づくりと継続支援を行う。

2 時期 平成19年9月～ 毎月1回開催

3 対象 認知症の人を介護する家族等

ただし、事業の趣旨を踏まえた上で、次に掲げる者の参加についても進めていくものとする。その際、参加する家族の意向を十分配慮した上で、参加について働きかけを行う。

- (1) 認知症のご本人
- (2) 専門職（医療・介護関係者等）
- (3) 民生委員
- (4) 地域住民（認知症サポーター、ボランティア等）
- (5) その他いきいき支援センター長が参加を認める者

4 人数 30人程度

5 場所 いきいき支援センター、保健センター、区役所等

6 内容 参加者同士の自由な交流会や情報交換等

7 申込方法 電話又は来所等（予約制）

家族サロン・申込書（様式2-1）（※利用者記入用、なお家族サロン当日に記入していただいても差し支えない。）

8 周知方法

- (1) 居宅介護支援事業所、家族教室修了者等への周知
- (2) 広報なごや、パンフレット等

9 報告

毎月の事業終了後、「家族サロン・実績報告書」（様式2-2）を、翌月

15日までに名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。(15日が祝日又は休日の場合は指定日までに報告する。)

**10 評価** 年度末に利用者アンケート調査を実施(様式2-3)



## 医師(もの忘れ相談医)による専門相談

### 1 趣旨

認知症の人の家族等には、認知症の症状、治療等について、専門医の相談を希望する人がいる。そのニーズに対応するために、名古屋市医師会と連携を図り、もの忘れ相談医による専門相談を行い、介護者等のニーズに対応し、不安の解消等を図るとともに、早期発見、早期治療に努めることを目的として実施する。

2 時期 毎月1回（区医師会と調整の上、実施）

3 対象 認知症の人、その家族等で医師の専門相談を希望する者

4 人数 3人程度（1人30分を目安）

5 場所 いきいき支援センター又は保健センター、区役所等

### 6 内容

認知症の症状・治療、早期発見・早期治療等の相談（診療行為を除く）

7 申込方法 電話又は来所等（予約制）

もの忘れ相談医・予約簿（様式3-1）（※センター記入用）

### 8 相談

もの忘れ相談医が専門相談票（様式3-2）を用いて相談内容を記入する。

### 9 周知方法

- (1) 居宅介護支援事業所への事業周知
- (2) 広報なごや、パンフレット等

### 10 報告

毎月の事業終了後、「もの忘れ相談医・実績報告書（様式3-3）」を翌月15日までに名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。（15日が祝日又は休日の場合は指定日までに報告する。）

## 認知症サポーター養成講座

### 1 趣旨

認知症サポーター養成は、認知症を理解し、認知症の人や家族に対して温かい目で見守るサポーターを1人でも増やし、安心して暮らせる地域づくりを目指すものである。そのためには、以下に記載する講師が地域に出向き、認知症サポーター養成講座を開催することで、認知症の理解・普及啓発に努める。

2 時期 平成19年8月～ 随時

3 講師 キャラバン・メイト養成研修修了者で、以下のいずれかに該当する者

- (1) いきいき支援センター職員
- (2) 名古屋市キャラバン・メイト登録基準に基づき、いきいき支援センターに登録した者
- (3) その他名古屋市健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課が必要と認めた者

4 対象 地域住民、職域、学校、広域の団体・企業等の従事者など。

5 人数 1センター当たり年100人以上を目安とする。(ただし、3(2)のキャラバン・メイトが自主的に開催した講座の養成人数は含まない)

### 6 回数

- (1) 1センター当たり年3回以上を目安とする。
- (2) 3(2)のキャラバン・メイトは、1人当たり年3回以上開催すること。  
(ただし、センターが開催する講座の講師として従事することを含む)

7 内容 全国キャラバン・メイト連絡協議会の基準に準じた内容とし、対象者に合わせて構成・調整する。(1時間から1時間半程度)

### 8 実施手続

#### (1) 実施前

- ①講師のキャラバン・メイトは「認知症サポーター養成講座 開催計画表・サポーターグッズ申込書(様式 自-5)」を作成し、いきいき支援センターへ報告する。いきいき支援センターは、それを取りまとめ、

直近のセンター連絡会までに名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。(休会時は指定日までに報告する。)

- ②いきいき支援センターは受講予定人数を踏まえてオレンジリングなど必要なサポーターグッズを準備する。

## (2) 実施後

- ①講師のキャラバン・メイトは「認知症サポーター養成講座 実施報告書(様式 自-6)」を作成し、いきいき支援センターへ報告する。いきいき支援センターはそれを取りまとめ、翌月のセンター連絡会までに名古屋市認知症相談支援センターへ報告する。(休会時は指定日までに報告する。)
- ②名古屋市認知症相談支援センターでは、提出された「認知症サポーター養成講座実施報告書(様式 自-6)」の内容を確認後、月ごとに取りまとめ、全国キャラバン・メイト連絡協議会へ提出する。

## 9 アンケート

認知症サポーター養成講座後において当該講座の効果測定を行うため、「認知症サポーター養成講座(アンケート)」を実施する(様式4-1-1)(様式4-1-2)。

なお、当該アンケートについては、「認知症サポーター養成講座アンケート集計表(定点報告)」(様式4-2-1)(様式4-2-2)に基づき集計し、指定された日時までに名古屋市認知症相談支援センターへ報告を行うものとする。

また、活動の意向のある認知症サポーターについては、認知症に関する講座や活動の情報提供などを行えるよう名簿の整理に努めるものとする。

## 令和4年度名古屋市いきいき支援センター運営方針

### 1 地域包括ケアシステム構築についての方針

- ・高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画を推進することにより、高齢者が生きがいを持って暮らし、社会において積極的に役割を担い、活躍できるような環境づくりを進めるとともに、住み慣れた地域で、人生の最後まで尊厳をもって自分らしく暮らすことができるよう、医療、介護、在宅医療・介護連携、認知症施策、介護予防、生活支援、住まいが包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の深化・推進を図り、地域共生社会の実現を目指す。
- ・いきいき支援センターは高齢者に関する困りごとがあった場合の相談窓口であることを様々な世代の市民に認知してもらえよう、積極的な周知活動の実施に取り組む。

### 2 地域ケア会議の運営についての方針

- ・区地域包括ケア推進会議を区役所、保健センターとともに開催・運営し、区社会福祉協議会やはち丸在宅支援センターと緊密に連携して、保健・医療・介護等の関係者、NPO 法人、民間事業者等の多職種連携のもと、個別ケースの検討等を通して地域課題の把握、解決等に取り組むとともに、地域づくり、資源開発といった各機能の充実に努める。

### 3 ニーズに応じて重点的に行うべき業務についての方針

- ・担当圏域の地域特性や実情の分析を行い、ニーズに応じて重点的に行うべき業務を明確にした上で、地域の関係機関と効果的に連携を図りながら、適切な業務を行う。

### 4 名古屋市との連携についての方針

- ・いきいき支援センターの連絡会などにより、事業運営に関する名古屋市との情報の共有に努める。
- ・名古屋市による事業運営に関する点検・評価とあわせて、いきいき支援センターが自己点検・自己評価を行い、業務水準を高めることにより、効果的な事業運営を安定的・継続的に行う。
- ・名古屋市及びいきいき支援センターにて、全国統一の評価指標に基づいた業務状況の評価を実施し、いきいき支援センターの機能強化に取り組む。

### 5 個人情報の取り扱いについての方針

- ・委託契約における個人情報の取扱いに関する事項、名古屋市情報あんしん条例、名古屋市個人情報保護条例その他関係法令を遵守し、個人情報を適切に取り扱う。
- ・個人情報の紛失及び流出の防止に向けた体制の構築について、定期的な啓発機会の確保や有用な防止策の共有など、更なる未然防止に取り組む。

### 6 介護事業者、医療機関、民生委員及びボランティアその他の関係者とのネットワーク構築についての方針

- ・いきいき支援センターは重層的支援体制及び包括的支援体制が整備されることを踏

まえ、自らがその解決に資する支援を行うことが困難な地域生活課題を把握したときは、支援関係機関による支援の必要性を検討し、必要があると認めるときは、支援関係機関に対し当該地域生活課題の解決に資する支援を求める。

- 介護事業者、医療機関、障害者基幹相談支援センター、仕事・暮らし自立サポートセンター、民生委員及びボランティアその他の関係機関・関係者との連携を密にし情報共有を図るとともに、適切な介護サービスの提供や支援につなげる。
- はち丸在宅支援センターと積極的な情報共有を図り、情報共有ツールである「はち丸ネットワーク」の普及・利用促進や ACP（アドバンス・ケア・プランニング）の周知・啓発に協力するなど、在宅医療と介護の連携を推進する。
- 地域の会合等へ積極的に参加することなどにより、民生委員、NPO 法人、協同組合、ボランティアその他関係者に積極的に働きかけ、ネットワーク構築を推進する。
- いきいき支援センター自らでは解決に資する支援が難しい地域生活課題を把握した場合には、必要に応じて適切な支援関係機関につなぐよう努める。

## 7 公正・中立性確保についての方針

- 名古屋市地域密着型サービス及び地域包括支援センター運営協議会での協議内容を踏まえ、適切な運営、公正・中立性の確保、その他円滑な運営を図る。
- 利用者のサービス利用が特定の事業者に偏らないように配慮する。

## 8 見える化の推進についての方針

- ソーシャルメディア等の活用により、いきいき支援センターの事業内容について市民や関係機関へ積極的に情報発信を行い認知度の向上に努めるとともに、市民がいきいき支援センターの情報を容易に得ることができるようにする。

## 9 人員確保についての方針

- 包括的支援事業が円滑に行われるよう、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員をバランス良く配置し、かつ職員定員を満たす人員を確保するよう努める。
- 障害者や外国人など、より配慮が必要な方に対応するため、必要な人員の確保、関係機関との連携、研修の実施により、職員の更なる資質向上等を図る。

## 10 総合相談窓口についての方針

- 高齢者の保健福祉に関する総合相談等を実施し、高齢者が地域において自立した日常生活を営むことができるよう、住まい、医療、介護、介護予防及び自立した日常生活を支援する。
- 高齢者に関する様々な相談を受け止め、相談からサービスの調整に至るまでのワンストップサービスの拠点としての機能を果たす。
- 高齢者の消費者被害に関する相談や、権利擁護に関する相談に対応し、必要に応じて、名古屋市成年後見あんしんセンター、障害者・高齢者権利擁護センター等関係機関につなげる。
- 高齢者虐待に関する相談について、区役所や高齢者虐待相談センターと連携し、相談窓口の周知に努めるとともに、早期発見・早期対応が行える体制を整備する。

### 1.1 高齢者いきいき相談室についての方針

- 身近で気軽に相談できる相談窓口として機能するよう、必要な支援を行うとともに、市民への周知を図る。
- 高齢者いきいき相談室と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ことができる体制づくりを構築する。
- 高齢者いきいき相談室との定例会議などを通して、高齢者いきいき相談室と適切な連携が行われるように努める。
- 各年度において 1 回以上は高齢者いきいき相談室に地域行事等への協力が行われるように積極的に依頼し、地域行事等で市民への周知や相談を実施する。
- 高齢者いきいき相談室に、高齢者宅等への訪問依頼を積極的に行い、高齢者等がより身近な場所で相談できるようにする。

### 1.2 高齢者の見守り支援事業についての方針

- 孤立しがちな高齢者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、見守りのための支援を行うとともに、孤立しがちな高齢者を支援するための地域におけるネットワークの構築支援、関係機関との連携を行い、高齢者が孤立状態に陥らないように取り組む。
- ボランティアと協力して電話相談活動を行い、見守り支援を必要とする高齢者の安否確認や孤立解消を図る。

### 1.3 認知症の人やその家族への支援についての方針

- 「名古屋市認知症の人と家族が安心して暮らせるまちづくり条例」の基本理念に基づき、認知症の人の尊厳が保持され、その人の意思が尊重され、認知症の人及びその家族が地域社会を構成する一員として自分らしく暮らせるまちの実現を目指す。
- 認知症総合相談窓口として相談を受け、介護保険制度や「はいかい高齢者おかえり支援事業」等の活用や認知症疾患医療センターや認知症相談支援センター、認知症サポート医、認知症の人と家族の会等の関係機関との連携を通して、認知症の人やその家族への支援を実施する。
- 認知症の人を介護する家族支援事業を実施し、家族等（介護や生活の援助を行う支援者を含む）の認知症の知識及び介護技術の習得並びに精神的な負担軽減の支援を行う。
- 認知症初期集中支援チーム及び認知症地域支援推進員と連携し、認知症の早期発見・早期対応につなげる等、認知症の人とその家族への支援を行う。
- 地域における認知症の理解を広めるため、認知症サポーター養成講座の開催等により、市民、商店、企業、学校、警察、消防等への普及啓発に取り組む。
- 認知症地域支援推進員とともに、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、地域住民への啓発等の場である認知症カフェの普及など認知症の人とその家族を地域で支える体制づくりに取り組む。

### 1.4 介護予防の推進についての方針

- 利用者が主体的に取り組むことができるよう働きかけを行い、利用者の自立の可能

性を最大限引き出すための支援を行う。

- 心身機能の改善だけを目指すのではなく、日常生活の活動を高め、社会参加を促し、一人ひとりの生きがいや自己実現のための取り組みを支援する。

### 1.5 第1号介護予防支援事業についての方針

- 介護予防と自立支援の視点を踏まえ、利用者の心身の状況、その置かれている環境その他の状況に応じて、利用者自らの選択に基づきサービスが包括的かつ効率的に実施されるよう、専門的な視点から、必要な援助を行う。
- サービス利用を終了した場合においても利用者のセルフケアとして習慣化され、利用者が主体的に取り組めるように働きかけるとともに、知識や技術の提供によって利用者自身の能力が高まるような支援を行う。

### 1.6 介護支援専門員に対する支援及び指導についての実施方針

- 研修や会議等を実施し、三師会等関係機関と介護支援専門員との連携体制や介護支援専門員同士のネットワークの構築を図る。
- 介護支援専門員が必要としている知識や技術を把握し、介護支援専門員にとって実効性のある研修を実施する。
- 利用者への援助に困難を感じている介護支援専門員からの相談を的確に受け、地域ケア会議なども活用し、利用者が包括的・継続的ケアマネジメントを受けられるよう介護支援専門員を支援する。
- 保健、医療、介護等の多職種が参加する地域ケア会議（自立支援及び重度化防止に資する自立支援型個別地域ケア会議）での個別ケース検討を通じて、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメント力が向上できるよう支援する。

### 1.7 感染症・非常災害の発生時における業務継続に関する方針

- 感染症及び非常災害発生時における利用者に対する地域支援事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、職員へ周知するとともに必要な研修及び定期的な訓練を行う。
- 感染症が発生、又はまん延しないよう対策を検討する委員会を設置し、感染症の予防及びまん延を防止するための指針の策定及び職員への周知、研修・訓練の定期的な実施を行う。
- 感染症のまん延が懸念される場合及び感染症がまん延している場合（以下、「感染症のまん延が懸念される場合等」とする。）は、自治体からの指示を遵守するとともに、オンライン会議やテレワーク等により他者との接触を避けながら業務が実施できるよう就業環境を切り替える等の対応を行う。
- 感染症のまん延が懸念される場合等でも、総合相談等の業務に支障が出ないよう関連機関との連携強化に努める。
- 感染症のまん延が懸念される場合等における閉じこもりや外出自粛等によるフレイルリスク軽減のため、自宅での運動指導や孤立解消のための電話対応等、高齢者に必要な対応を検討し、実施する。

区	いきいき支援センター表示名称	分室設置	分室表示名称	担当学区	職員配置予定人数				
					保健師等	社会福祉士等	主任介護支援専門員等	見守り支援員	計
千種	千種区東部いきいき支援センター	有	千種区東部いきいき支援センター分室	上野、自由ヶ丘、大和、千代田橋、東山、富士見台、星ヶ丘、宮根	4	4	4	1	13
	千種区西部いきいき支援センター	無		内山、千石、高見、田代、千種、春岡、見付	3	3	3	1	10
東	東区いきいき支援センター	有	東区いきいき支援センター分室	区内全域	3	4	3	1	11
北	北区東部いきいき支援センター	無		飯田、城北、杉村、辻、東志賀、宮前、名北、六郷、六郷北	4	4	4	1	13
	北区西部いきいき支援センター	有	北区西部いきいき支援センター分室	味鋤、大杉、川中、金城、楠、楠西、光城、清水、西味鋤、如意	5	4	4	1	14
西	西区北部いきいき支援センター	無		浮野、大野木、中小田井、比良、平田、比良西、山田	2	2	3	1	8
	西区南部いきいき支援センター	有	西区南部いきいき支援センター分室	稲生、榎、上名古屋、児玉、栄生、城西、庄内、なごや、枇杷島、南押切	4	4	4	1	13
中村	中村区北部いきいき支援センター	有	中村区北部いきいき支援センター分室	稲西、稲葉地、諏訪、豊臣、中村、日比津、ほのか	3	4	3	1	11
	中村区南部いきいき支援センター	無		岩塚、米野、笹島、千成、八社、日吉、牧野、柳	3	4	3	1	11
中	中区いきいき支援センター	有	中区いきいき支援センター分室	区内全域	3	3	3	1	10
昭和	昭和区東部いきいき支援センター	無		伊勝、川原、滝川、広路、八事	3	2	2	1	8
	昭和区西部いきいき支援センター	有	昭和区西部いきいき支援センター分室	御器所、松栄、白金、鶴舞、吹上、村雲	3	3	3	1	10
瑞穂	瑞穂区東部いきいき支援センター	有	瑞穂区東部いきいき支援センター分室	汐路、豊岡、中根、弥富、陽明	3	3	3	1	10
	瑞穂区西部いきいき支援センター	無		井戸田、高田、穂波、堀田、瑞穂、御劔	3	2	3	1	9
熱田	熱田区いきいき支援センター	有	熱田区いきいき支援センター分室	区内全域	3	3	3	1	10
中川	中川区東部いきいき支援センター	無		愛知、篠原、昭和橋、玉川、露橋、常磐、中島、西中島、広見、八熊、八幡	5	4	5	1	15
	中川区西部いきいき支援センター	有	中川区西部いきいき支援センター分室	赤星、荒子、五反田、正色、千音寺、戸田、豊治、長須賀、西前田、野田、春田、万場、明正	5	5	5	1	16
港	港区東部いきいき支援センター	無		稲永、大手、港楽、成章、東海、中川、西築地、野跡、東築地	3	4	3	1	11
	港区西部いきいき支援センター	有	港区西部いきいき支援センター分室	小碓、港西、正保、神宮寺、高木、当知、南陽、西福田、福田、福春、明德	4	4	4	1	13
南	南区北部いきいき支援センター	有	南区北部いきいき支援センター分室	大磯、春日野、菊住、桜、伝馬、道徳、豊田、明治、呼続	4	4	4	1	13
	南区南部いきいき支援センター	無		笠寺、柴田、大生、宝、千鳥、白水、宝南、星崎、笠東	4	3	3	1	11
守山	守山区東部いきいき支援センター	有	守山区東部いきいき支援センター分室	天子田、大森、大森北、小幡、上志段味、吉根、志段味西、志段味東、下志段味、苗代、本地丘、森孝西、森孝東	4	4	4	1	13
	守山区西部いきいき支援センター	無		小幡北、白沢、瀬古、鳥羽見、西城、甘軒家、二城、守山	3	4	4	1	12
緑	緑区北部いきいき支援センター	有	緑区北部いきいき支援センター分室	旭出、浦里、大清水、片平、神の倉、熊の前、黒石、小坂、常安、滝ノ水、戸笠、徳重、長根台、鳴子、鳴海東部、桃山	6	6	5	1	18
	緑区南部いきいき支援センター	無		相原、有松、大高、大高北、大高南、桶狭間、太子、鳴海、南陵、東丘、平子、緑	4	4	5	1	14
名東	名東区北部いきいき支援センター	有	名東区北部いきいき支援センター分室	猪高、猪子石、香流、北一社、引山、藤が丘、平和が丘、本郷、豊が丘、蓬来	3	3	4	1	11
	名東区南部いきいき支援センター	無		梅森坂、上社、貴船、極楽、高針、西山、前山、牧の原、名東	3	3	3	1	10
天白	天白区東部いきいき支援センター	有	天白区東部いきいき支援センター分室	相生、植田、植田北、植田東、植田南、しまだ、高坂、原、平針、平針北、平針南	3	3	4	1	11
	天白区西部いきいき支援センター	無		大坪、表山、天白、野並、八事東、山根	3	3	3	1	10
合計					103	103	104	29	339