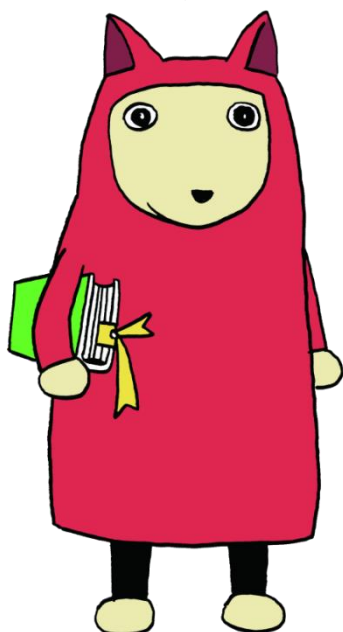


令和4年（2022年）度 介護サービス相談支援事業 （介護サービス相談員派遣等事業） 実施報告書



介護サービス相談員
マスコットキャラクター クーちゃん

八王子市介護サービス相談支援会議

目 次

I 介護サービス相談支援事業について…………… P 1

1. 事業の目的
2. 対象者
3. 介護サービス訪問ふれあい員の役割
4. 介護サービス相談支援会議
5. 介護サービス訪問ふれあい員の活動

II 介護サービス訪問ふれあい員に求めること…………… P 6

《介護サービス相談調整員》

III 令和4年（2022年）度 活動報告…………… P 7

1. 介護サービス訪問ふれあい員人数
2. 派遣先
3. 活動実績
4. 会議・研修等

IV 資料

- 八王子市介護保険条例…………… P 1 6
第6章 介護サービス相談支援会議
- 八王子市介護サービス相談支援会議規則…………… P 1 7
- 八王子市介護サービス相談支援事業実施要綱…………… P 1 9

- 八王子市介護サービス訪問ふれあい員活動報告書（様式）…… P 2 3

*八王子市では介護サービス相談員のことを『介護サービス訪問ふれあい員』と呼んでいます。

I 介護サービス相談支援事業について

1. 事業の目的

八王子市介護サービス相談支援事業は、介護サービス訪問ふれあい員（以下「訪問ふれあい員」という。）が、高齢者のもとに出向いて利用者の声を聴き、高齢者の日常生活における問題点を早期に発見すること及び、八王子市介護保険条例（平成12年条例第26号）に基づく保険給付及び介護保険を補完する給付に係る各種サービスの利用者及びその家族からの各種サービスに関する不満、苦情、要望、相談等に早期に対応し、法令の手続きによる苦情等の処理に至る事態を未然に防止することにより、利用者の利益の擁護及び日常生活の支援並びに各種サービスの質の向上を図ることを目的としています。

介護サービス相談員派遣等事業

平成12年度に介護保険制度が始まり、介護サービスの利用が行政による「措置」から、利用者とサービス提供事業者との「契約」に移行したことを受けて、利用者の権利擁護とサービスの質的向上を目的に国によって創設されました。地域支援事業の任意事業に位置付けられています。

八王子市では、当該事業を「八王子市介護サービス相談支援事業」と称し、介護サービス相談員は「訪問ふれあい員」という愛称で呼ばれ、利用者に親しまれています。

介護サービス相談・地域づくり連絡会

「介護サービス相談・地域づくり連絡会」は、介護サービス相談員派遣等事業を実施している市町村とそこに所属する介護サービス相談員を会員に、会員相互の情報交換の場の提供や研修の開催等を通じ、事業の円滑な業務遂行や、一層の事業の充実を図ることを目的として活動しています。



ホームページ <http://www.kaigosodan.com>

実施市町村・受入事業所や介護サービス相談員が受けた相談事例などが掲載されています。

2. 対象者

相談支援事業の対象者は、八王子市に居住する次に該当する者及びその家族等です。

- (1) 八王子市の介護保険サービスを利用している者
- (2) 介護保険を補完する高齢者福祉サービスを利用している者
- (3) 65歳以上の高齢者のみの世帯。ただし、日中に高齢者のみの世帯になる場合を含む。

3. 介護サービス訪問ふれあい員の役割

訪問ふれあい員は、利用者等から日常生活における不安や、各種サービスに対する不満等を聴きとり、行政に報告します。報告を受けた行政は、高齢者あんしん相談センターや介護事業者等の関連機関に情報提供や助言を行い、利用者のサービスの質の向上を目指します。また、訪問ふれあい員が、状況に応じて介護事業者等に直接情報提供をすることもあります。訪問ふれあい員は、利用者の声を必要な相手に届けるという「橋渡し」の役割を担っています。

現在、訪問ふれあい員は、介護サービスの質の向上を目指すことはもとより、認知症対策を始めとした利用者等の権利擁護の促進、高齢者あんしん相談センターを中心とした地域包括ケアに関わる一員となる等、様々な役割が求められています。

4. 介護サービス相談支援会議

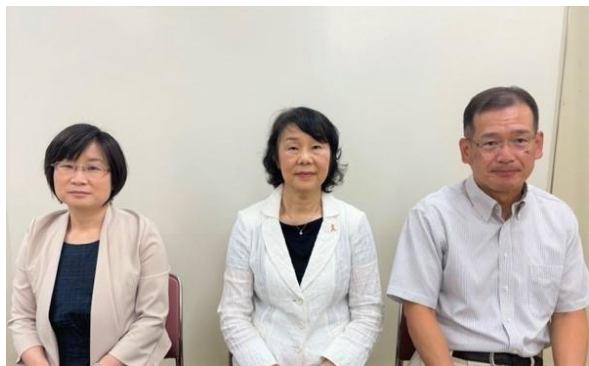
(1) 会議構成と内容

介護サービス相談支援会議（以下「相談支援会議」という。）は、市長の附属機関として弁護士・学識経験者・人権擁護委員の3名の介護サービス相談調整員（以下「相談調整員」という。）で構成されています。相談支援会議では、訪問ふれあい員から提出された全ての報告書に目を通し、不満、苦情、要望等を的確に把握し、必要な時には関連機関等より事情を聴きます。調査及び審議の結果、各種サービス事業者に改善すべき事項があった場合には指導・助言及び勧告等を行うこともあります。

また、定期的に相談調整員と訪問ふれあい員の意見交換を行い、活動状況の報告、活動上の課題について検討等を行っています。

(2) 介護サービス相談調整員（令和5年3月31日現在）

※左から

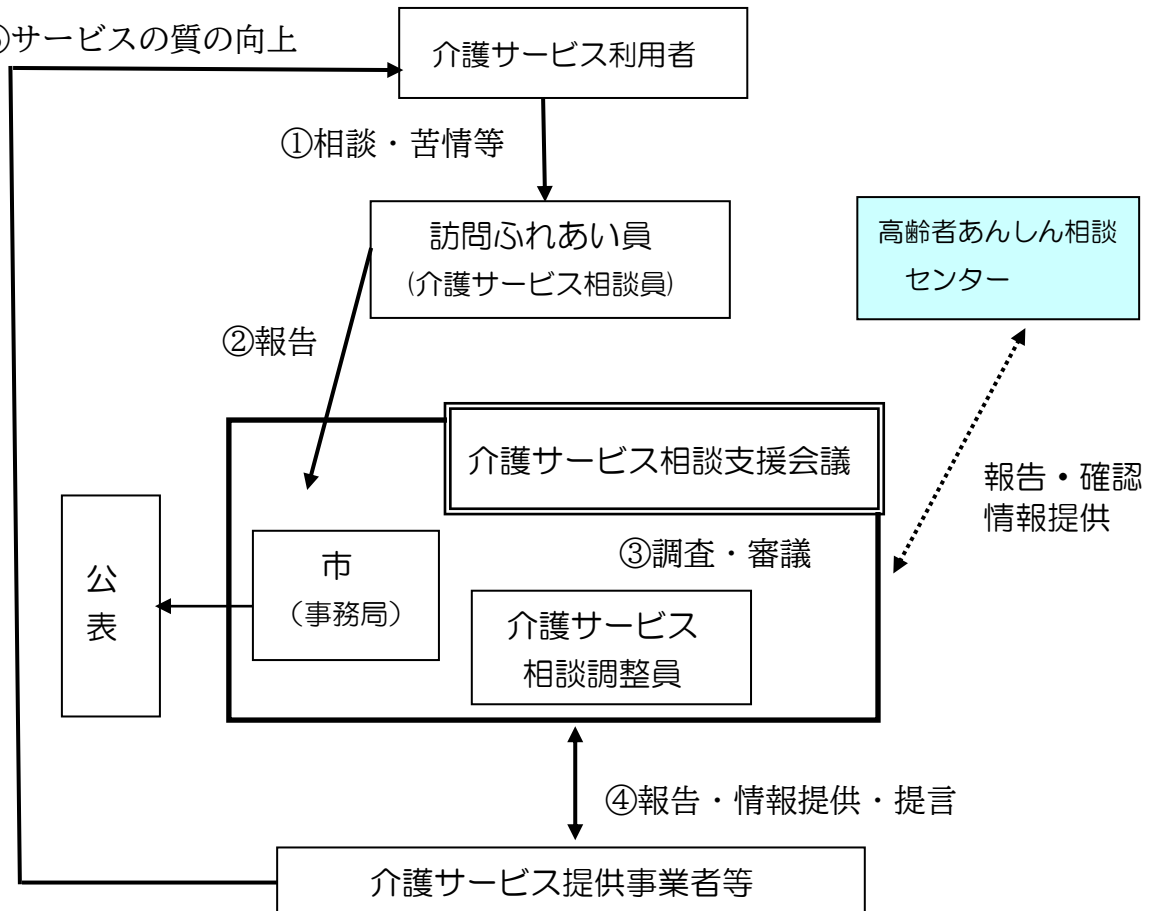


所 属 ・ 氏 名	
李 恩心	昭和女子大学准教授 (い うんしむ) <平成25年11月1日委嘱>
【会長】 田近 秀子	人権擁護委員 (たちか ひでこ) <平成24年4月1日委嘱>
北村 将郎	弁護士 (きたむら まさお) <令和元年11月1日委嘱>

◎ 八王子市介護サービス相談支援事業の概要と流れ

＜＜事業の流れ＞＞

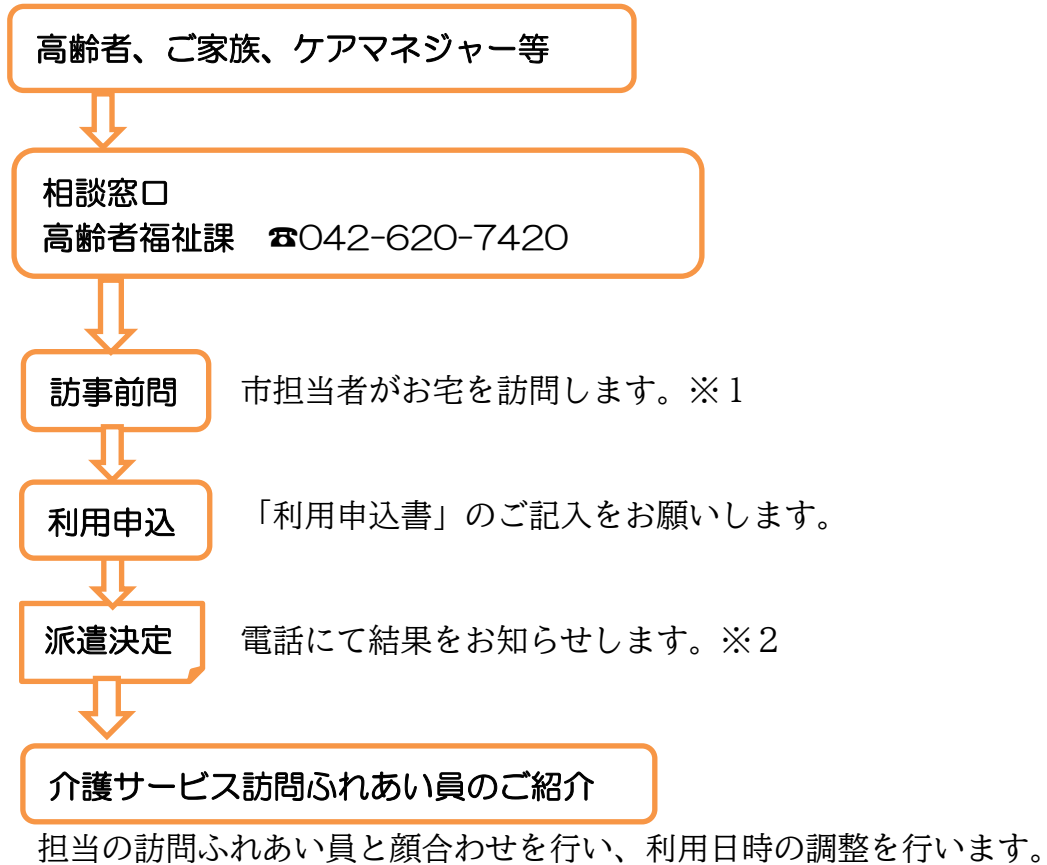
⑤サービスの質の向上



5. 介護サービス訪問ふれあい員の活動

◎ 訪問ふれあい員派遣の流れ（申請から利用まで）

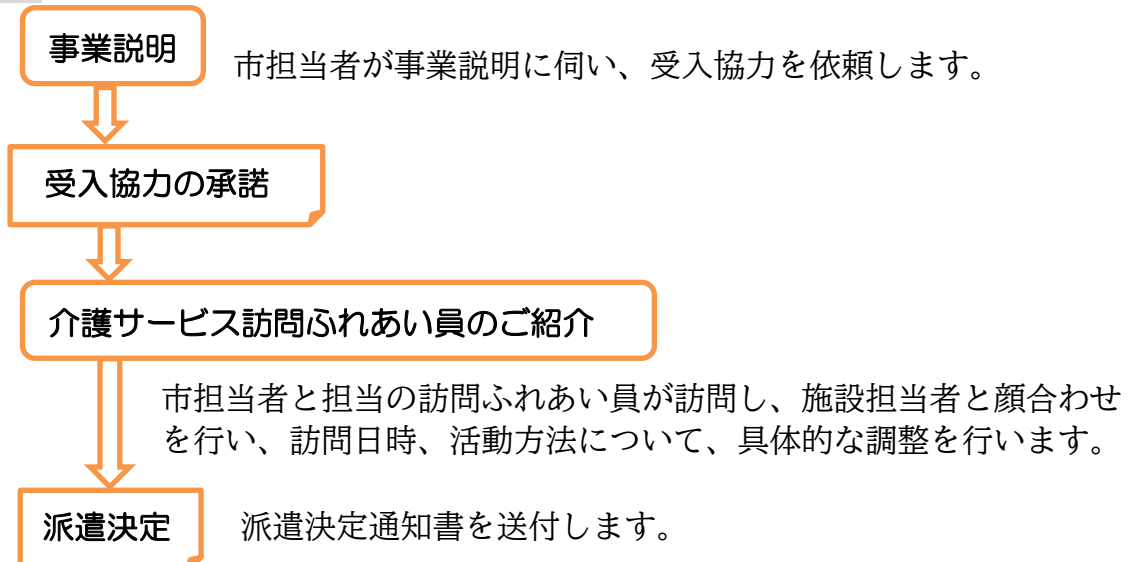
在 宅



※1 お身体の状態によって、ご家族の同席をお願いしております。

※2 派遣できない場合は、代替えのサービス（傾聴ボランティア等）をご案内させていただきます。

施 設



◎ 訪問ふれあい員の活動

～施設での活動の一例です～



1. スタッフ・利用者に挨拶



訪問ふれあい員証を携帯し、施設を訪問します。
施設のスタッフから、利用者の様子などを伺い、活動のきっかけづくりとします。

2. 活動の様子



利用者やご家族のお話を聞きながら、同時に、利用者が不安な様子でないかどうか、落ち着いて生活しているかどうか、施設的环境はどうかなど、ケアの様子についても観察します。

3. 担当者への報告



利用者やご家族から聞いた話の内容や観察したことを報告します。（橋渡し）

4. 活動報告書作成



利用者の話や観察したことを活動報告書（指定様式）に記録します。

ひと月分まとめて、事務局へ指定の封筒にて提出します。



介護サービス訪問ふれあい員に求めること - 各分野の視点から -

介護サービス相談支援会議 会長

介護サービス相談調整員

田近 秀子 （人権擁護委員）



訪問ふれあい員としての皆さまの真摯なご活動に、心より敬意と感謝を申し上げます。実際に高齢者の自宅や施設を訪問し、適切な介護サービスを受けているかなど、市民の視点で生活の様子を確認することは、他には見られない大変意義のある取り組みです。高齢者の人権や健康を守るために、高齢者本人の側に立って、本人が孤立して苦情をかかえていないか、尊厳が守られているか等を注意深く観察して頂ければ幸いです。高齢者それぞれの環境により、介護サービスの種類

も違って来るかと思いますが、大切なことは、本人の意思決定が尊重されることだと考えます。皆さまの「市民の視点」での活動にとっても助けられています。

引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

介護サービス相談調整員

李 恩心 （学識経験者）



皆様の日頃のご活動に心より感謝申し上げます。活動の中止や再開に伴い、これまでの活動の意義を振り返ることもあったかと思えます。市民の一人として、また、福祉関係者の一人として、高齢者ひとり一人の生活課題に向き合う人材として、誇りを持って活動していただきたいと思えます。質の高い介護サービスはみんなで作り上げるものです。介護サービスの課題について、利用者の立場を代弁し、改善につなげるという心構えが重要です。

引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

介護サービス相談調整員

北村 将郎 （弁護士）



訪問ふれあい員の皆さんには、日頃の活動報告書を通じて、利用者のご様子だけでなく、施設職員の対応や、在宅利用者の家族の対応にも問題意識を持って、観察していることがわかり、大変参考になります。特に、同じ利用者と長く関わっている方は、利用者の発言の表面的なところではなく、これまでの経緯を踏まえ、言葉には表れにくい利用者の真意を汲み取った報告をしていて、感心することがありました。その一方で、余りにも簡潔な内容の報告で、問題

がないのか判断し難く、その発言時の利用者の表情や、何気ない仕草など、言葉に表れない情報も付加してもらえると判断の参考になります。

今後も、皆さんの活動報告書を通じて、利用者の利益の擁護に努めてまいります。

Ⅲ 令和4年（2022年）度 活動報告

（令和5年3月31日現在）

1. 介護サービス訪問ふれあい員人数

在宅担当 : 20名
施設担当 : 40名 計60名

2. 派遣先

(1) 在宅利用者 11名

(2) 受入協力施設 60施設

① 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）25施設

	施設名称（順不同）		施設名称（順不同）
1	社会福祉法人東京玉葉会 青陽園	14	社会福祉法人ゆずの木 多摩シルバーハウス
2	社会福祉法人多摩養育園 桜の里	15	社会福祉法人清心福祉会 ファミリーマイホーム
3	社会福祉法人白百合会 恩方ホーム	16	社会福祉法人美蘭会 絹の道
4	社会福祉法人清明会 清明園	17	社会福祉法人浄栄会 第二徳寿園
5	社会福祉法人永寿会 山水園	18	社会福祉法人秋桜の会 諏訪の森
6	社会福祉法人浄栄会 徳寿園	19	社会福祉法人親和福祉会 小松原園
7	社会福祉法人一誠会 偕楽園ホーム	20	社会福祉法人清心福祉会 ファミリーイン堀之内
8	社会福祉法人共助会 福寿園みなみ野	21	社会福祉法人八王子心成会 八王子心成苑
9	社会福祉法人恒陽会 サントピア	22	社会福祉法人八栄会 エクリプスみなみ野
10	社会福祉法人東京都福祉事業協会 長寿園	23	社会福祉法人東京玉葉会 第二青陽園
11	社会福祉法人アゼリヤ会 みやま大樹の苑	24	社会福祉法人清明会 長舟園
12	社会福祉法人美山聖母の苑 マザーベル	25	社会福祉法人多摩養育園 桜の里
13	社会福祉法人明徳会 藤寿苑		

② 地域密着型介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）3施設

	施設名称（順不同）
1	社会福祉法人愛信芳主会 丘の上レジデンス
2	社会福祉法人明日檜 シルクロード鍾水
3	社会福祉法人一誠会 第二偕楽園ホーム

③ 介護老人保健施設（老人保健施設） 8 施設

	施設名称（順不同）
1	医療法人財団緑雲会 ハイネス憩の丘
2	医療法人財団川瀬会 南大沢ホロス由木
3	医療法人社団明和会 ウエストケアセンター
4	医療法人社団玉栄会 エンジェルコート
5	医療法人社団光生会 ハートランド・ぐらんぱぐらんま
6	医療法人永寿会 ゆうむ
7	医療法人社団永生会 イマジン
8	医療法人社団珠泉会 アメイズ

④ 介護医療院 3 施設

	施設名称（順不同）
1	医療法人永寿会 介護医療院陵北病院
2	社会医療法人社団愛有会 さんあい介護医療院
3	医療法人社団永生会 永生病院介護医療院



⑤ 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 21 施設

	施設名称（順不同）		施設名称（順不同）
1	株式会社ベネッセスタイルケア くらは南大沢	1 2	シルバーサポート株式会社 グループホームほのぼの
2	びおら株式会社 グループホームびおら	1 3	株式会社ライフヘルプサービスグループホームゆらり並木
3	株式会社エニマトリタイアメント・コミュニティ 八王子ケアコミュニティそよ風	1 4	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター八王子館町
4	シルバーサポート株式会社 グループホーム真秀の里	1 5	株式会社木下の介護 木下の介護グループホーム八王子
5	株式会社コナインズ ぐるーぷほーむしんせつ	1 6	株式会社ソラスト グループホームソラスト八王子まりや
6	医療法人社団永生会 認知症グループホーム 寿限無	1 7	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター八王子さんだ
7	メディカル・ケア・サービス株式会社愛の家グループホーム八王子式分方	1 8	ヒューマンライフケア株式会社 ヒューマンライフケア八王子グループホーム
8	医療法人社団愛友会 グループホームこびき	1 9	社会福祉法人いきいき福祉会 グループホームこまきさの家
9	社会福祉法人明日檜グループホームシルクロード鑑水	2 0	社会福祉法人いきいき福祉会 グループホームこまきさの家・長房
1 0	社会福祉法人一誠会 グループホーム初音の杜	2 1	シルバーサポート株式会社 グループホーム桜並木
1 1	有限会社風のアルバム グループホーム風のアルバム	2 2	

3. 活動実績

(1) 令和4年度介護サービス訪問ふれあい員の派遣状況について

本年度は「新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置」から「基本的な感染防止対策の徹底について協力を依頼」へと緩和される中での活動となりました。

在宅派遣につきましては、利用者、訪問ふれあい員の意向を確認した上で、訪問時間の短縮等の感染防止対策を行い、派遣を実施しました。

施設派遣につきましては、受入協力施設への派遣再開の意向調査を行い、受入れ可能と回答があった施設より順次派遣を再開しました。

派遣再開にあたっては、訪問ふれあい員と事務局で施設を訪問し、施設の現状を確認し、活動場所や滞在時間を改める他、活動にあたっての感染防止対策等の確認を行いました。

	施 設	在 宅
令和4年 1月21日から3月21日 (新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置)	全面休止	一部再開
4月から	一部再開 (計2施設)	↓
5月23日から9月12日 (基本的な感染防止策の徹底について協力を依頼)	↓	↓
6月から	一部再開 (計4施設)	↓
7月から	一部再開 (計6施設)	全面再開
8月17日現在 (7月21日以降施設からの申出により順次派遣休止)	全面休止	↓
8月30日から	一部再開 (計1施設)	↓
9月から	一部再開 (計2施設)	↓
9月13日から当面の間(終期定めず) (基本的な感染防止策の徹底について協力を依頼)	↓	↓
12月から	一部再開 (計4施設)	↓
令和5年 1月から	一部再開 (計5施設)	↓
2月から	一部再開 (計6施設)	↓

(2) 活動報告書

単位：件

	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
施 設	9 4	4 1	3 8	1, 8 8 9
在 宅	2 0 4	1 2 1	1 7 8	4 3 2
計	2 9 8	1 6 2	2 1 6	2, 3 2 1

(3) 報告内容及び審議件数

単位：件

		令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
施 設		8 0	4 1	1 6 8	1, 7 9 6
	苦情	0	2	3	4 8
	要望	1 2	5	1 6	1 9 0
	状況報告	6 8	3 4	1 4 9	1, 5 5 8
在 宅		2 0 0	1 1 0	2 0 8	4 0 3
	苦情	2	0	1	4
	要望	0	5	4	7
	状況報告	1 9 8	1 0 5	2 0 3	3 9 2
全 体		2 8 0	1 5 1	3 7 6	2, 1 9 9
	苦情	2	2	4	5 2
	要望	1 2	1 0	2 0	1 9 7
	状況報告	2 6 6	1 3 9	3 5 2	1, 9 5 0
対応状況	訪問ふれあい員が解決	1 4	1 6	1 9	1 5 0
	継続訪問が必要	5 0	1 4	4 1	3 0 4

(4) 活動内容内訳

単位：件

	内容	件数	(内訳)
1	<傾聴することで不安解消・状況報告> ○訪問を重ねることにより親近感の持てる人間関係を構築し、利用者の日々の生活状況を聴く。	【施設】 68件	
		【在宅】 198件	
		計 266件	(全体の95.0%を占める)
2	<情報不足・誤解・勘違いに基づくもの> 【施設】 ○頼んだ本が届かない。 【在宅】 ○自分で受診できるのに往診になった。	【施設】 0件	(苦情 0件) (要望 0件)
		【在宅】 0件	(苦情 0件) (要望 0件)
		計 0件	(全体の0.0%を占める)
3	<施設生活に関するもの> (1) 個人の嗜好・選択に関わるもの ○外に行きたい。 ○みんなで一緒に歌いたい。 (2) ケアの内容・人権に関するもの ○職員の言葉づかいが悪い。 ○リハビリの方法に不満がある。 (3) 施設整備に関するもの ○部屋が寒い。 ○職員を増やしてほしい。	【施設】 (1) 7件	(苦情 0件) (要望 7件)
		(2) 5件	(苦情 0件) (要望 5件)
		(3) 0件	(苦情 0件) (要望 0件)
		計 12件	(全体の4.3%を占める)
4	<在宅生活に関するもの> (1) 個人の嗜好・選択に関わるもの ○体調が悪く薬を取りに行けない。 (2) ケアの内容・人権に関するもの ○デイサービスなどもう少し時間をかけて決めたい。	【在宅】 (1) 0件	(苦情 0件) (要望 0件)
		(2) 2件	(苦情 2件) (要望 0件)
		計 2件	(全体の0.7%を占める)
5	<制度・施策等に関する要望等>	【施設】 0件	(苦情 0件) (要望 0件)
		【在宅】 0件	(苦情 0件) (要望 0件)
		計 0件	(全体の0.0%を占める)
		【施設】 80件	
		【在宅】 200件	
		合計 280件	(100%)

年度別

【全体（施設と在宅）】

単位：件

内容 \ 年度	令和4年度		令和3年度		令和2年度	令和元年度
	件数	割合%	件数	割合%	割合%	割合%
1 傾聴することで不安解消・状況報告	266	95.0	139	92.1	93.7	88.7
2 情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	0	0.0	0	0.0	0.5	0.5
3 施設生活に関するもの	12	4.3	7	4.6	4.5	10.3
4 在宅生活に関するもの	2	0.7	5	3.3	1.3	0.4
5 制度・施策等に関する要望等	0	0.0	0	0.0	0.0	0.1
計	280	100.0	151	100.0	100.0	100.0

【施設】

単位：件

内容 \ 年度	令和4年度		令和3年度		令和2年度	令和元年度
	件数	割合%	件数	割合%	割合%	割合%
1 傾聴することで不安解消・状況報告	68	85.0	34	83.0	88.7	86.7
2 情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	0	0.0	0	0.0	1.2	0.6
3 -(1)個人の嗜好・選択に関わるもの	7	8.7	5	12.2	8.9	9.7
3 -(2)ケアの内容・人権に関するもの	5	6.3	1	2.4	1.2	2.7
3 -(3)施設整備に関するもの	0	0.0	1	2.4	0.0	0.2
5 制度・施策等に関する要望等	0	0.0	0	0.0	0.0	0.1
計	80	100.0	41	100.0	100.0	100.0

【在宅】

単位：件

内容 \ 年度	令和4年度		令和3年度		令和2年度	令和元年度
	件数	割合%	件数	割合%	割合%	割合%
1 傾聴することで不安解消・状況報告	198	99.0	105	95.5	97.6	97.3
2 情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	0	0.0	0	0.0	0.0	0.5
4 -(1)個人の嗜好・選択に関わるもの	0	0.0	4	3.6	1.4	1.2
4-(2)ケアの内容・人権に関するもの	2	1.0	1	0.9	1.0	1.0
5 制度・施策等に関する要望等	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0
計	200	100.0	110	100.0	100.0	100.0

4. 会議・研修等

(1) 介護サービス相談支援会議（全4回）

開催日	会 場
令和4年 5月26日	職員会館 第1会議室
令和4年 8月24日	市役所 805会議室
令和5年12月13日	職員会館 第1会議室
令和5年 3月22日	市役所 802会議室

※訪問ふれあい員との意見交換会については、未開催。

(2) マッチング件数

① 在宅

実施なし

② 施設

施設と訪問ふれあい員との連携がより円滑に進められるように顔合わせを実施しました。

実施日	回 数
随 時	6回

(3) 介護サービス訪問ふれあい員 新任研修

実施なし

(4) 介護サービス訪問ふれあい員 意見交換会

訪問ふれあい員が、お互いの活動上の悩みや情報を共有し、相談活動が円滑に行われるようにという目的で開催しました。

① 在宅担当者

実施日	会 場	参加者数
令和4年6月28日	市役所804会議室	5名

② 施設担当者

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、実施しませんでした。

(5) 介護サービス訪問ふれあい員 全体会（書面開催）

令和4年11月実施

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、書面開催としました。

【提供資料】

- ・「令和3年（2021年）度介護サービス相談支援事業実施報告書」
- ・冊子「介護なび・はちおうじ 2022年版」

(6) 介護サービス訪問ふれあい員 現任研修（書面開催）

例年全体会と同日に行っている「現任研修」については、冊子「不適切ケア改善のポイント 身体拘束・虐待の未然防止に向けて」を用いて、身体拘束・虐待や苦情につながる事態を未然に防ぐ視点の理解を深めました。

【提供資料】

- ・「不適切ケア改善のポイント 身体拘束・虐待の未然防止に向けて」



(7) 「介護サービス訪問ふれあい員だより」の発行

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、長期間活動できない状況が続いていることから定期的に情報発信していくため、訪問ふれあい員向けのたよりを作成しました。

令和4年4月にNO.1、令和5年2月にNO.2を発行し、訪問ふれあい員へ送付しました。

NO.1 令和4年4月8日発行

- ・令和3年度の活動状況について
- ・再開施設の状況
- ・応援メッセージについて

NO.2 令和5年2月6日発行

- ・令和4年度活動状況について
- ・活動再開について

(8) 全国介護サービス相談活動事例報告会の参加

開催日 令和4年12月2日

会 場 砂防会館 別館1階 シェーンバッハ・サボー

参加者 訪問ふれあい員、事務局ともに都合により欠席

内 容 ・介護サービス相談員永年活動 功労者表彰式

・事業報告

・講演1『介護サービス相談員派遣等事業について～令和2年改正において有料老人ホームとサービス付き高齢者住宅を追加した経緯～』

・講演2『介護サービス相談員派遣等事業の新たなステージに向けて～有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅への派遣をいかにすすめるか～』

介護サービス相談・地域づくり連絡会主催「全国介護サービス相談活動事例報告会」が開催されました。

八王子市では、3名の訪問ふれあい員が「介護サービス相談員永年活動功労者表彰」として、表彰を受けました。

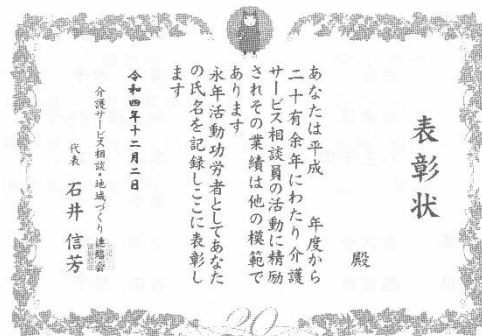
※敬称略

◆活動歴15年 1名

・伊佐 浩一

◆活動歴20年 2名

・高橋 小菊 ・藤本 久一



IV 資料

八王子市介護保険条例

第 6 章 介護サービス相談支援会議

(介護サービス相談支援会議)

第 18 条の 2 保険給付及び介護保険を補完する給付に係る各種サービス(以下「各種サービス」という。)の利用者等(以下「利用者等」という。)からの不満、苦情、要望等(以下「不満等」という。)について、公平な立場で迅速に対応し、もって各種サービスを利用する者の利益の擁護及び各種サービスの質の向上を図るため、市長の附属機関として、八王子市介護サービス相談支援会議(以下「相談支援会議」という。)を置く。

2 相談支援会議は、次に掲げる事項を除き、利用者等からの不満等について調査及び審議をし、必要に応じて各種サービスを提供する事業者に対して指導、助言、勧告等を行い、また、市長に対して調査及び審議の状況を報告するものとする。

- (1) 裁判で係争中の事項
- (2) 判決により確定した事項
- (3) 法令の規定による審査請求等を行った事項
- (4) 相談支援会議が既に調査及び審議をした事項
- (5) その他市長が不適当と認めた事項

(組織等)

第 18 条の 3 相談支援会議は、介護サービス相談調整員(以下「相談調整員」という。)3 人以内をもって組織する。

2 相談調整員は、人格が高潔で、福祉、保健又は法律に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 相談調整員の任期は、2 年とし、再任を妨げない。ただし、相談調整員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 相談調整員は、正当な理由なしに、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

5 前条及び前各項に定めるもののほか、相談支援会議の組織及び運営については、市規則で定める。

附 則

(施行期日)

第 1 条 この条例は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

○八王子市介護サービス相談支援会議規則

平成13年10月30日

規則第90号

改正 平成25年8月23日規則第40号

(趣旨)

第1条 この規則は、八王子市介護保険条例（平成12年八王子市条例第26号。以下「条例」という。）第18条の3第5項の規定に基づき、八王子市介護サービス相談支援会議（以下「相談支援会議」という。）の組織及び運営について必要な事項を定めるものとする。

(会長)

第2条 相談支援会議に会長を置き、介護サービス相談調整員（以下「相談調整員」という。）の互選により定める。

2 会長は、会務を総理し、相談支援会議を代表する。

3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長の指名する相談調整員がその職務を代理する。

(会議)

第3条 相談支援会議は、市長が別に定めるところにより委嘱した介護サービス訪問ふれあい員（以下「訪問ふれあい員」という。）から報告のあった保険給付及び介護保険を補完する給付に係る各種サービス（以下「各種サービス」という。）についての利用者等の不満、苦情、要望等について調査及び審議をするものとする。

2 相談支援会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

3 相談支援会議は、相談調整員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

4 相談支援会議の議事は、出席した相談調整員のうち、2人以上の賛成をもってこれを決する。

5 相談支援会議は、必要があると認めたときは、訪問ふれあい員及び関係者に対し、会議への出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

6 相談支援会議の会議は、非公開とする。

(指導等)

第4条 相談支援会議が各種サービスを提供する事業者に対して、指導、助言、勧告等を行うときは、書面により行うものとする。ただし、軽易な指導、助言、勧告等にあつては、口頭により行うことができる。

(報告)

第5条 相談支援会議は、会議の結果を市長に報告するものとする。

(庶務)

第6条 相談支援会議の庶務は、福祉部高齢者福祉課において処理する。

(委任)

第7条 この規則に定めるもののほか、相談支援会議の運営について必要な事項は、会長が相談支援会議に諮って定める。

附 則

この規則は、平成13年11月1日から施行する。

附 則（平成25年8月23日規則第40号）

この規則は、平成25年8月26日から施行する。

八王子市介護サービス相談支援事業実施要綱

平成 13 年 11 月 1 日施行

(目的)

第 1 条 この要綱は、八王子市介護サービス相談支援事業を円滑に実施するため、必要な事項を定める。

(相談支援事業)

第 2 条 八王子市介護サービス相談支援事業（以下「相談支援事業」という。）とは、高齢者の日常生活における問題点を早期に発見すること及び、介護保険法に基づく保険給付及び介護保険を補完する給付に係る各種サービス（以下「各種サービス」という。）の利用者及びその家族から当該サービスに関する不満、苦情、要望、相談等（以下「相談等」という。）に早期に対応し、法令の手續による苦情等の処理に至る事態を未然に防止することにより、利用者の利益の擁護及び日常生活の支援並びに各種サービスの質の向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることをいう。

(対象者)

第 3 条 相談支援事業の対象者は、八王子市に居住する次に掲げる者及びその家族等（以下「利用者等」という。）とする。

- (1) 八王子市の介護保険サービスを利用している者
- (2) 介護保険を補完する高齢者福祉サービスを利用している者
- (3) 65 歳以上の高齢者のみの世帯。ただし、日中に高齢者のみの世帯になる場合を含む。

(相談の範囲)

第 4 条 利用者等の申出ができる相談のうち、前条各号に規定する者が利用するサービスの内容及び当該サービス提供事業者に対する内容から、次に掲げる事項を除き、申出の方法は口頭等によるものとする。

- (1) 裁判で係争中の事項
- (2) 判決により確定した事項
- (3) 法令の規定による審査請求等を行った事項
- (4) 八王子市介護サービス相談支援会議が既に調査及び審議をした事項
- (5) その他市長が不相当と認めた事項

(介護サービス相談支援会議)

第 5 条 条例第 18 条の 2 の規定により設置する八王子市介護サービス相談支援会議（以下「相談支援会議」という。）は、必要があると認めたときは、専門家に会議への出席及び意見の陳述等を求めることができる。

2 相談支援会議は、意見交換の場を設け、関係機関との連携を行うよう努めなければならない。

- 3 条例第18条の3で規定する相談調整員は、その地位を宗教、信教及び政治目的等のために利用してはならない。
- 4 相談支援会議では定期的に相談調整員と訪問ふれあい員の意見交換の場を設けることとする。

(介護サービス訪問ふれあい員)

第6条 市長は、利用者等と日常的なコミュニケーションを通じて、相談等を聞き、相談支援会議に報告などを行うことによって、利用者等と相談支援会議とのパイプ役となる介護サービス訪問ふれあい員（以下「訪問ふれあい員」という。）を置く。

- 2 訪問ふれあい員は、ボランティア精神にあふれ、福祉に理解があり、利用者の身近な相談相手となることができる者で、公募に応募してきた者のうち、別に定める選考委員会の議を経て、市長が依頼する。

- 3 訪問ふれあい員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

ただし、新任訪問ふれあい員の任期は、現に依頼を受けている他の訪問ふれあい員の任期末までとする。

- 4 訪問ふれあい員は、正当な理由なく、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

- 5 訪問ふれあい員は、知り得た情報をもとに、他人及び各種サービス提供事業者の名誉を傷つけてはならない。

- 6 訪問ふれあい員が次の各号のいずれかに該当するときは、市長は、解任することができる。

- (1) 介護保険法に基づく要介護認定及び要支援認定を受けたとき
- (2) 介護保険法に基づく事業対象者認定を受けたとき
- (3) 介護保険サービス提供事業所に従事したとき
- (4) 違法、不当又は著しく不適切な行為を行ったとき
- (5) 長期間の活動停止、病気、その他の理由により相談支援事業に支障をきたしたとき

- 7 訪問ふれあい員は、次のとおり配置する。

- (1) 介護保険サービスを提供する施設・事業所や食事提供サービス等を提供する住宅型有料老人ホームや安否確認・生活相談サービス等を提供するサービス付き高齢者向け住宅（以下「施設等」という。）

- (2) 市内高齢者宅（以下「在宅」という。）

- 8 訪問ふれあい員は、その活動中の不慮の事故に備え、保険に加入するものとし、当該保険料は、市が負担する。ただし、交通事故等の加害責任を負うもの等は除く。

- 9 市は、訪問ふれあい員に謝礼を支払うものとし、その基準は、次のとおりとする。

- (1) 活動報告書の提出1回につき1,500円

ただし、1月6,000円を限度とし、施設等については1日を1回、在宅については1件の訪問を1回とする。

- (2) 市長が必要と認める研修会等への参加 1日1,500円

ただし、市外で行われる研修会等に出席した場合は別に交通費を支給する。

- (3) 謝礼については、年4回に分けて支払うこととする。

(訪問ふれあい員の職務)

第7条 訪問ふれあい員の活動は、相談支援事業の趣旨にのっとり、自らの意思によって活動することを基本とする。

- 2 訪問ふれあい員は、利用者等を概ね週1回程度訪問し、利用者等から直接相談等を受け、利用者等の問題点の早期発見や不満等の解消に努める。
- 3 訪問ふれあい員は、利用者等の信頼の確保に努め、適切な助言等を行う。
- 4 訪問ふれあい員は、相談支援会議の調査及び審議が円滑に行われるよう協力する。
- 5 訪問ふれあい員は、研修等に出席するなどその資質の向上に努めるものとする。
- 6 訪問ふれあい員は訪問後、活動報告書（第1号－1様式（施設）・第1号－2様式（在宅）（様式略））を作成し、市に翌月5日までにまとめて提出しなければならない。

ただし、やむを得ない事情により提出が遅れた場合には、提出日の翌月5日にまとめて取り扱うこととする。

- 7 訪問ふれあい員は、その職務として活動するときは、八王子市介護サービス訪問ふれあい員証（第2号様式（様式略））を携帯し、関係者からの請求があったときはこれを提示しなければならない。
- 8 訪問ふれあい員は、相談支援会議事務局からの要請に基づき利用者等を訪問するものとする。

(市の責務)

第8条 市は、相談支援会議からの報告に基づき、必要に応じて事業者に対して、指導、勧告等を行うものとする。

- 2 市は、相談支援事業について事業者の理解及び協力が得られるよう努めるものとする。
- 3 市は、相談支援会議からの報告について、広報その他の方法により公表するものとする。

(事業者の責務)

第9条 事業者は、相談支援事業についてその趣旨を尊重し、協力しなければならない。

- 2 事業者は、市長及び相談支援会議からの照会については、速やかに対応するよう努めなければならない。
- 3 事業者は、市長又は相談支援会議から指導、勧告等があった場合は、これを尊重し、改善策等を講じなければならない。
- 4 事業者は、利用者等が不満等を申し出たことをもって、利用者の権利又は利益を損なわせてはならない。

(相談等の申出)

第10条 利用者等が訪問ふれあい員に相談等を申し出るときは、口頭等によりできるものとする。

- 2 訪問ふれあい員が申出を受けた利用者等の相談等を相談支援会議に報告するときは、活動報告書によるものとする。

(公表)

第11条 市長は、事業者が市長又は相談支援会議からの指導、勧告等に従わない場合は、その事実を公表できるものとする。

(委任)

第12条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定めるものとする。

附 則

この要綱は、平成13年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年1月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年11月1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29年11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。

附 則

この要綱は、令和2年8月1日から施行する。

令和4年（2022年）度
介護サービス相談支援事業（介護サービス相談員派遣等事業）実施報告書

令和5年（2023年）10月
発行：八王子市 福祉部 高齢者福祉課
〒192-8501 八王子市元本郷町3-24-1
電話：042-620-7420
ファックス：042-624-7720
ホームページ：http://www.city.hachioji.tokyo.jp/