令和元年（2019年）度
介護サービス相談支援事業
（介護相談員派遣等事業）

実施報告書

介護相談員
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　・・・・・・・・・・・・・・ P１

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・・・・・・・・・・ P7

≪介護サービス相談調整員≫

Ⅲ　令和元年（2019 年）度　活動報告　・・・・・・・・・・・・・・ P9

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

- 介護相談員派遣等事業の実施について・・・・・・・・・・・・・　P28
  （平成 18 年５月 24 日/厚生労働省老健局計画課長通知）

- 八王子市介護保険条例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P31
  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・・・・・・・・・・・・P32
- 八王子市介護サービス相談支援事業実施要綱・・・・・・・・・　P34

- 八王子市介護サービス訪問ふれあい員活動報告書（様式）・・・P38

＊八王子市では介護相談員のことを『**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。

介護相談員派遣等事業　Ｐ28「介護相談員派遣等事業の実施について」参照

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。

・・・

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、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。

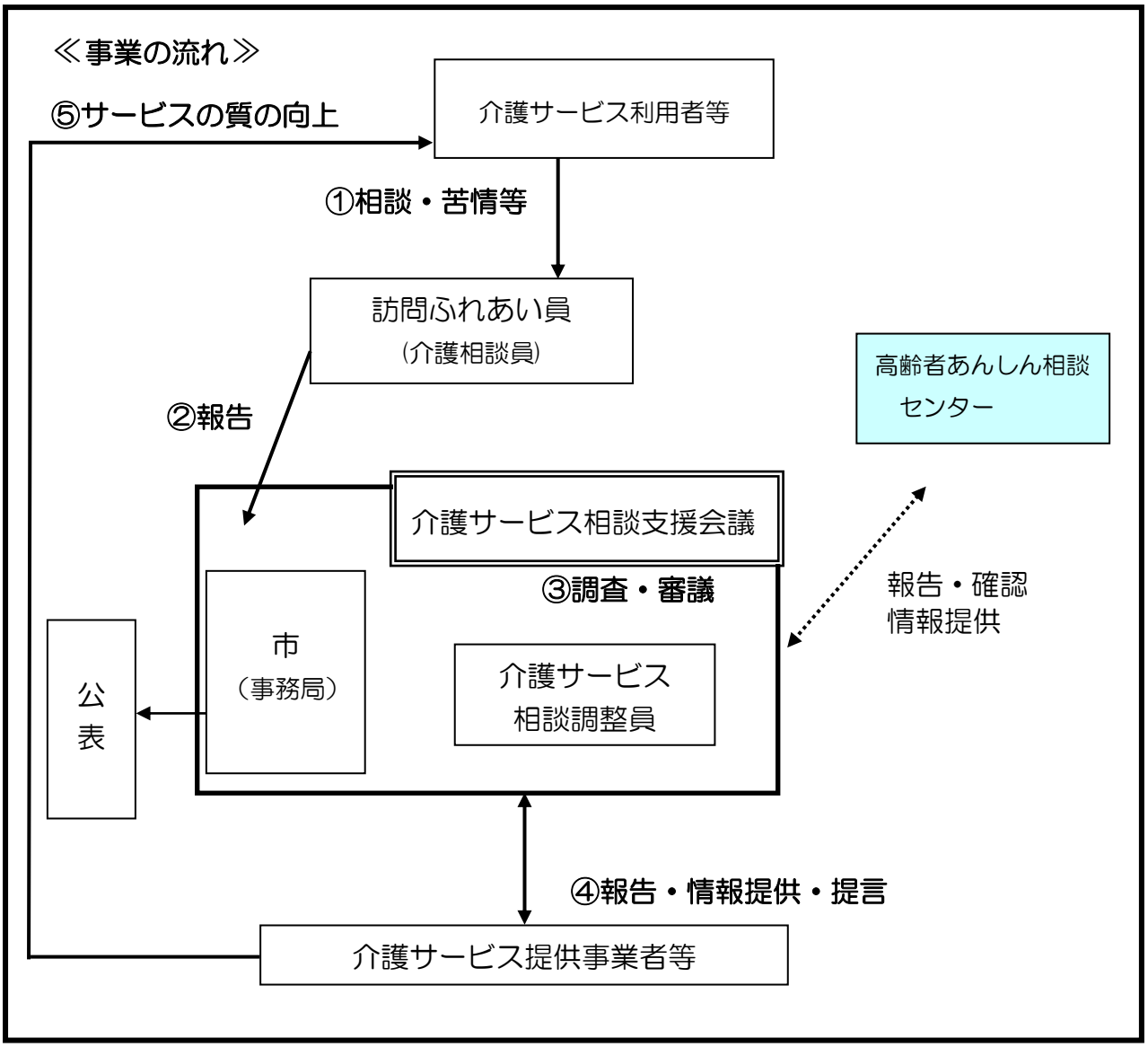
相談支援会議では、訪問ふれあい員から提出された全ての報告書に目を通し、不満、苦情、要望等を的確に把握し、必要な時には関連機関等より事情を聴きます。また、調査及び審議の結果、各種サービス事業者に改善すべき事項があった場合には指導・助言及び勧告等を行うこともあります。

（２）介護サービス相談調整員（令和２年３月３１日現在）

※左から

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



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

高齢者、ご家族、ケアマネジャー等

↓

相談窓口
高齢者福祉課　☎042-620-7420

↓

事前訪問　市担当者がお宅を訪問します。※1

↓

利用申込　「利用申込書」のご記入をお願いします。

↓

派遣決定　電話にて結果をお知らせします。※2

↓

介護サービス訪問ふれあい員のご紹介

担当の訪問ふれあい員と顔合わせを行い、利用日時の調整を行います。

※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

事業説明　市担当者が事業説明に伺い、受入協力を依頼します。

↓

受入協力の承諾

↓

介護サービス訪問ふれあい員のご紹介

↓

市担当者と担当の訪問ふれあい員が訪問し、施設担当者と顔合わせを行い、訪問日時、活動方法について、具体的な調整を行います。

派遣決定　派遣決定通知書を送付します。

◎　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いないかどうか、落ち着いて生活しているかどうか、施設の環境はどうかなど、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。

◆意見交換会・研修

訪問ふれあい員は、普段の訪問活動と合わせて意見交換会や研修等に出席します。福祉や介護に関する知識を深め、また、自身の活動について振り返りながら、訪問ふれあい員としての資質向上に努めます。

（2016 年度採用）

介護サービス訪問ふれあい員からのひと言

■特別養護老人ホーム担当

入居されている方々を人生の先輩として、尊敬の意を大切にしながら笑顔で訪問しています。

入居者の方から「親身になって話をきいてくれてありがとう。」と言葉をいただくと、相手の心に寄り添えたと思うことがあり、やりがいを感じます。

Ⅱ　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）

はじめに、本事業において、訪問ふれあい員の皆さんの真摯な活動に対して、心から感謝申し上げます。また、今年は新型コロナウイルス感染症の影響で、活動が制限されていることを誠に残念に思っております。

外出自粛生活の中、本事業の実績と効果等を調べてみました。昨年の全国介護相談活動事例報告会に参考になるデータがあります。全国市町村の介護相談員（436 名）と派遣施設（3,497 施設）に対して、「介護相談員の効果的な活動について」アンケート調査を実施し報告しています。

その中で着目したのは、「本事業はどの程度の効果を発揮しているか？」の設問です。「利用者の疑問・不安の解消に向けた支援の向上」には約 76%、「利用者の孤独感解消などの精神的サポート」には約 74%など、半数以上が効果的であると答え、利用者への精神的な支援となっています。

一方、それだけでなく、「介護サービスの質の向上」には約 65%、「利用者の権利擁護支援の推進」には約 41%が効果的と答え、適切なサービスにも大きく寄与していることが分かります。本事業は、利用者と事業者双方に効果的な取り組みであることが、改めて確認されました。

他にも、「介護相談員の活動は、介護の現場を通じた地域の活性化に繋がるばかりでなく、地域包括ケアの実現にも役立っている」と報告しています。

また、八王子市ならではの在宅高齢者への介護サービス相談支援事業は、利用者は勿論、家族にも大きな支えとなっている場合もあり、大変重要な活動だと思います。

コロナ禍で活動が暫く中止になりましたが、慎重に対応した上で訪問を再開したケースもあります。その中で、利用者からは「中止でがっかりしていたが、再開の知らせを受けて嬉しい」や、「話すことができて嬉しい、次の訪問も楽しみ」などの声が寄せられています。その他にも、「自粛中は電話で話せたら気分的に安心できたかもしれない」という要望もありました。外出や交流が制限される今、地域の資源も含め、皆が知恵を出し合い、高齢者の権利擁護とサービスの質的向上を推進していきたいと存じます。

コロナウイルスと共存していく時代を迎え、訪問ふれあい員と利用者の安全を確保することが最優先になります。それらを踏まえ、この貴重な活動をどうやって継続していくか、対策が必要です。感染対策を十分行った上で訪問することを基本とし、場合によっては電話やインターネット、メール等を利用して行うことも検討する、必要性がでてきていると考えます。

介護サービス相談調整員
李　恩心　（昭和女子大学専任講師）

皆さんの日頃のご活動に心より感謝申し上げます。活動の幅がかなり制限されてしまっているこの頃ですが、誰かと過ごす、誰かと関わることの大切さがより一層分かる時期でもあります。福祉活動の最も根幹となる要素は、まさにこのような人との関わりですが、だからこそ煩わしさもあり、ただの善意だけで何ができるのかという批判も受けます。

ですが、その中でも待っている人がいて、また一方では手を差し伸べられる人もいます。皆さんの日頃の活動は、サービスを利用している方やその家族、地域の方、施設の職員の方々にとって必要とされている活動です。一歩一歩の歩みが遅く、確実に進んでいるだろうかと不安にもなりますが、皆さんの目線と態度、気持ちは確実に伝わっており、生活の支えになっています。家族関係、地域社会との関わり、施設での生活、すべてがかけがえのない「生活」です。人（他人）の生活を覗くのではなく、思い切りその生活をともにしています。福祉は感情労働といいますが、その一つ一つの感情の変化に敏感になることでこの活動のやりがいや新たな支援の必要性も生まれます。

誰かの生活を心配する良き隣人としての気持ちを大切に、次の活動につなげましょう。

介護サービス相談調整員
北村　将郎（弁護士）

介護サービス訪問ふれあい員には、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に資することが求められています。

具体的には、利用者である高齢者の自宅、施設に行って、本人の様子、周りの様子から、利用者が抱えている不満、苦情、要望などをくみ取ることです。皆さんの報告書の中で、利用者の表面上の言葉だけでなく、その表情、仕草、周りの生活環境などを手がかりに、本当の利用者の思いを察知しようと、鋭い洞察力を働かせようとしている様子に出会うと、感心させられることがあります。

弁護士は、法廷でのやりとりの中で、証人のウソを見抜く洞察力を習得しているのではないかと言われますが、（論理的な思考に馴染んでいることはあっても）、人の感情や考えを読み取る能力は、皆様と同様、日々の日常の中で、失敗を繰り返しながら、試行錯誤しているのが実情です。

皆さんの活動と報告書の記載が、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ぐことに繋がりますので、引き続き、よろしくお願いします。

Ⅲ　令和元年（2019 年）度　活動報告

1．介護サービス訪問ふれあい員人数

在宅担当　：　36 名
施設担当　：　64 名　　計 100 名　（令和２年３月 31 日現在）

2．派遣先

（1）　在宅利用者　25 名

（2）　受入協力施設　62 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　多摩特養老人ホーム	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	社会福祉法人美薗会　絹の道
4	社会福祉法人清明会　清明園	17	社会福祉法人淨栄会　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	社会福祉法人淨栄会　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	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　シルクロード鑓水
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 介護療養型医療施設（療養病床施設） ４施設

	施設名称（順不同）
1	医療法人永寿会　陵北病院
2	八王子保健生活協同組合　城山病院
3	医療法人社団永生会　永生病院
4	社会医療法人社団愛有会　三愛病院

⑤ 認知症対応型共同生活介護（グループホーム） 22 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　くらら南大沢	12	有限会社風のアルバム　グループホーム　風のアルバム
2	びおら株式会社　グループホーム　びおら	13	シルバーサポート株式会社　グループホーム　ほのぼの
3	医療法人財団百葉の会　グループホーム　健康倶楽部北野	14	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
4	株式会社ユニマット　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	15	株式会社ニチイ学館　ニチイケアセンター八王子館町
5	シルバーサポート株式会社　グループホーム　真秀の里	16	株式会社木下の介護　木下の介護グループホーム八王子
6	株式会社コナウィンズ　ぐるーぷほーむ　しんせつ	17	有限会社ノベライズ社　グループホーム　まりや
7	医療法人社団永生会　認知症グループホーム　寿限無	18	株式会社ニチイ学館　ニチイケアセンター八王子さんだ
8	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　八王子弐分方	19	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
9	医療法人社団愛友会　グループホーム　こびき	20	社会福祉法人いきいき福祉会　グループホーム　こまくさの家
10	社会福祉法人明日檜　グループホーム　シルクロード鑪水	21	社会福祉法人いきいき福祉会　グループホーム　こまくさの家・長房
11	社会福祉法人一誠会　グループホーム　初音の杜	22	シルバーサポート株式会社　グループホーム　桜並木

３．活動実績

（1）　活動報告書　　単位：件

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
施　設	1,889	2,049	2,081	2,015
在　宅	432	805	1,212	1,547
計	2,321	2,854	3,293	3,562

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和２年２月27日から訪問活動を休止。

（2）　報告内容及び審議件数　　単位：件

		令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
施　設		1,796	2,091	2,115	2,015
	苦　情	48	65	81	49
	要　望	190	197	156	94
	状況報告	1,558	1,829	1,878	1,872
在　宅		403	805	1,212	1,547
	苦　情	4	3	24	20
	要　望	7	9	33	21
	状況報告	392	793	1,155	1,506
全　体		2,199	2,896	3,327	3,562
	苦　情	52	68	105	69
	要　望	197	206	189	115
	状況報告	1,950	2,622	3,033	3,378
対応状況	訪問ふれあい員が解決	150	108	76	63
	継続訪問が必要	304	425	454	445

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和２年３月の介護サービス相談支援会議の開催中止。

（3） 活動内容内訳

	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】　1,558 件 【在宅】　392 件	
		計　1,950 件	（全体の88.7%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。［相談・要望4］	【施設】　10 件	（苦情　2 件） （要望　8 件）
	【在宅】 ○　自分で受診できるのに往診になった。［苦情1］	【在宅】　2 件	（苦情　1 件） （要望　1 件）
		計　12 件	（全体の0.5%を占める）
3	＜施設生活に関するもの＞ ⑴　個人の嗜好・選択に関わるもの ○　外の風にあたりたい。［相談・要望2］ ○　歩行訓練を増やしてほしい。［相談・要望5］ ○　お化粧をしてほしい。［相談・要望8］	【施設】 （1）　174 件	（苦情　17 件） （要望　157 件）
	⑵　ケアの内容・人権に関するもの ○　冷たい態度の人がいる。［苦情1］ ○　職員の言葉づかいが悪い。［苦情2］ ○　足の爪を切ってほしい。［相談・要望10］	（2）　49 件	（苦情　28 件） （要望　21 件）
	⑶　施設整備に関するもの ○　部屋が寒い。 ○　リハビリの職員を増やしてほしい。	（3）　4 件	（苦情　1 件） （要望　3 件）
		計　227 件	（全体の10.3%を占める）
4	＜在宅生活に関するもの＞ ⑴　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。［相談・要望2］	【在宅】 （1）　5 件	（苦情　0 件） （要望　5 件）
	⑵　ケアの内容・人権に関するもの ○　デイサービスの対応に不満。［苦情2］	（2）　4 件	（苦情　3 件） （要望　1 件）
		計　9 件	（全体の0.4%を占める）
5	＜制度・施策等に関する要望等＞	【施設】　1 件	（苦情　0 件） （要望　1 件）
		【在宅】　0 件	（苦情　0 件） （要望　0 件）
		計　1 件	（全体の0.1%を占める）
※［　　］内の表記は、Ｐ14～20の事例番号です。		【施設】　1,796 件 【在宅】　403 件	
		合　計　2,199 件	（100%）

年度別

【全体（施設と在宅）】

単位：件

内　容 ＼ 年　度	令和元年度		30年度		29年度	28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	1,950	88.7	2,622	90.5	91.1	94.8
2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	12	0.5	3	0.2	0.3	0.3
3　施設生活に関するもの	227	10.3	260	8.8	7.0	3.8
4　在宅生活に関するもの	9	0.4	10	0.4	1.4	1.0
5　制度・施策等に関する要望等	1	0.1	1	0.1	0.2	0.1
計	2,199	100.0	2,896	100.0	100.0	100.0

【施設】

単位：件

内　容 ＼ 年　度	令和元年度		30年度		29年度	28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	1,558	86.7	1,829	87.5	88.8	92.9
2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	10	0.6	2	0.1	0.2	0.3
3-(1)　個人の嗜好・選択に関わるもの	174	9.7	187	8.9	7.8	4.5
3-(2)　ケアの内容・人権に関するもの	49	2.7	63	3.0	2.7	1.7
3-(3)　施設整備に関するもの	4	0.2	10	0.5	0.5	0.5
5　制度・施策等に関する要望等	1	0.1	0	0.0	0.0	0.1
計	1,796	100.0	2,091	100.0	100.0	100.0

【在宅】

単位：件

内　容 ＼ 年　度	令和元年度		30年度		29年度	28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	392	97.3	793	98.5	95.3	97.3
2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	2	0.5	1	0.1	0.5	0.2
4-(1)　個人の嗜好・選択に関わるもの	5	1.2	7	0.9	2.2	1.4
4-(2)　ケアの内容・人権に関するもの	4	1.0	3	0.4	1.6	1.0
5　制度・施策等に関する要望等	0	0.0	1	0.1	0.4	0.1
計	403	100.0	805	100.0	100.0	100.0

訪問ふれあい員からの報告により解決に導いた相談・要望及び苦情の事例

＊利用者の状況等は様々ですので、以下は活動の一例として参考にしてください。

【在宅】相談・要望

ふれあい員＝訪問ふれあい員　　ＣＭ＝ケアマネジャー（介護支援専門員）

包括＝高齢者あんしん相談センター

番号	内　容	対応状況
1	「心臓の手術をした。手術後の生活はあまり変わらないが、風呂掃除などは無理なので人に頼みたい。」	ふれあい員は包括に報告した。 後日、本人と家族で話し合い、翌月から、訪問介護と通所介護を利用することになった。
2	「体調が悪くて、薬が取りにいけない。」	ふれあい員が包括に連絡したところ、状況確認のため利用者宅を訪問してくれることになった。 包括から家族へ、ＮＰＯ法人のサービスなどを情報提供した。対応について、事務局よりふれあい員に報告した。
3	新聞嫌いだから読まないで積んである。「勧誘にのって３か月契約してしまった。」	事務局よりＣＭに報告し、訪問時に利用者の状況確認をしてもらうことになった。 後日、ＣＭより「業者に取りあったが途中解約はできなかった。引き続き様子をみていきます。」と連絡があった。 その後、利用者からふれあい員に「新聞の契約が終わり、ほっとしている。」と話があった。

【在宅】苦情

ふれあい員＝訪問ふれあい員　　ＣＭ＝ケアマネジャー（介護支援専門員）

包括＝高齢者あんしん相談センター

番号	内　容	対応状況
1	「一人で受診できるのに、なぜ訪問診療になったのかわからない。」	ふれあい員はＣＭに確認した。「通院時に倒れたりすることがあり、訪問診療を始めた。」とのことだった。 ［相談支援会議］ 相談調整員より、事務局からCMに訪問診療に変更になった経緯を確認するように助言あり。 事務局よりＣＭに確認したところ、「認知症状が進み、持病の管理ができず、ひとりでの通院が難しくなったため、訪問診療になった。ご本人には、メモを書くなどして繰り返し説明をしている。」と回答があった。 後日のふれあい員の訪問で、利用者から「ＣＭさんが心配して訪問診療にしてくれたようだ。」と話があり、納得された様子であった。
2	「デイサービスで体を痛めた。デイサービスの担当者に伝えたが、何の反応もなかった。デイサービス、CMには言ってない。」	ふれあい員は事務局へ報告した。事務局からＣＭに確認すると、状況を把握していた。 ［相談支援会議］ 相談調整員より、事務局からCMにデイサービスの対応について確認するよう助言あり。 事務局よりＣＭに確認したところ「デイサービスは利用者に説明を行い、適正に対応をしている。」と回答があった。 後日、CM から「本人の意向を確認したうえで、デイサービスの利用を再開した。」と報告があった。

訪問ふれあい員からの報告により解決に導いた相談・要望及び苦情の事例

＊利用者の状況等は様々ですので、以下は活動の一例として参考にしてください。

【施設】相談・要望

ふれあい員＝訪問ふれあい員

特養＝特別養護老人ホーム　老健＝老人保健施設　療養型＝介護療養型医療施設

番号	施設の種類	内　容	対応状況
1	特養	「化学と科学の本を読みたい。」	ふれあい員は連絡ノートに記入した。 後日、入居者が専門誌を所持されていることを確認した。
2	特養	「天気が良かったら、屋上に行きたい。見晴らしがいいし、風に当たりたい。」	ふれあい員はスタッフに伝えた。 後日、入居者より「職員さんが、ユニットの外廊下を一周してくれた。」と話があった。
3	特養	「ご飯はおいしいが、おかずをのせないでほしい。そうするとすべて食べられなくなる。」	ふれあい員が施設に伝えたところ「本人に確認します。」と回答があった。 後日、入居者より「別々にしてもらえるようになった。」と話があった。
4	特養	「事務所に新聞の定期購読と本２冊の購入をお願いした。新聞はすぐにきたが、本はまだ届かない。」	ふれあい員が相談員に伝えると「本は取り寄せしている。そのことを本人に伝えるのを忘れていました。すぐ伝えます。」と回答があった。
5	特養	「歩行訓練を日に２回できるようにして欲しい。」（現在は１回）	ふれあい員は連絡ノートに記入した。 後日、相談員より「本人と相談し体調を見ながら、１日２回実施することになった。」と話があった。

番号	施設の種類	内　容	対応状況
6	特養	「自転車競技をやっていたので、オリンピックで、その競技を見たい。」	ふれあい員がスタッフに伝えると、スタッフが入居者に「その時は一緒にテレビで観よう。」と話していた。
7	特養	「別のユニットに変わりたい。」	ふれあい員は施設長に報告した。施設長より「本人に状況を確認し、検討します。」と回答があった。 後日、入居者より「ユニットの変更が決まった。」と話があった。
8	特養	「ここへ来てからお化粧をしたことがない。してもらいたい。」	ふれあい員はスタッフに伝えた。スタッフが入居者に「希望ならしますよ。」と約束してくれた。
9	老健	「職員さんに声を掛けると、『ちょっと待って』が多い。『待って』と言わないでやってくれると嬉しい。」	ふれあい員は連絡ノートに記入した。施設より「改善に向けて対応します。」と回答があった。 後日、入居者より「最近は言われなくなったので、気持ちよく過ごせている。」と話があった。
10	老健	「足の爪を切って欲しいけど、看護師さんは忙しそうだから悪い。」	ふれあい員は連絡ノートに記入した。施設より「足の爪切りは、入浴時に必要に応じて看護師が対処している。」と回答があった。ふれあい員は入居者に、入浴時に切ってもらえることを伝えた。
11	グループホーム	「たまに手伝いを頼まれるけど、ここにいると一日が長くて、すごく辛い。好きな編み物や縫い物は他の人も興味を持つかもしれないので、しないでと言われるかも知れない。」	ふれあい員はホーム長に伝えた。ホーム長より「本人は家族にわがままを言わないようと言われているようで、私たちに話してくれませんでした。ありがとうございます。」と話があった。

番号	施設の種類	内　容	対応状況
12	グループホーム	「公園で開催される植木市に行きたい。」	ふれあい員は連絡ノートに記入した。 後日、スタッフに確認すると「公園まで行ったが、駐車場から会場までかなり歩くため、近場の植木のたくさんある店へ行きました。」とのことだった。入居者から「楽しかった。」と話があった。
13	グループホーム	「食事が刻み食だった。みんなと一緒のご飯が食べたい。」	ふれあい員は調理スタッフに伝えた。施設より「入居者は、歯がないので軟らかく、細かくした食事を提供していたが、検討してみます。」と回答があった。 後日、普通食に変更となったことを確認した。
14	グループホーム	「新しく入ったスタッフの声が大きくて、心が落ち着かない。」	ふれあい員はホーム長に伝えた。「本人が直接スタッフに『声が大きすぎる。そんな大きな声でなくてもわかるから。』と話しているので、大丈夫でしょう。」との回答があった。その後の訪問では、同様の訴えは聞かれてない。

【施設】苦情

ふれあい員＝訪問ふれあい員

特養＝特別養護老人ホーム　老健＝老人保健施設　療養型＝介護療養型医療施設

番号	施設の種類	内　容	対応状況
1	特養	「ひとりのスタッフの対応が不親切。冷たい言葉や態度をとる。トイレ介助の時に２人きりになると、特に強い口調でとても嫌。」	ふれあい員は相談員に伝えたところ、「スタッフの全体会議で話し合います。」と回答があった。 後日、入居者より「以前のような暴言は減った。」と話があった。
2	老健	「ほとんどの職員は優しく声を掛けてくれるが、２名ほど言葉がきつい職員がいて、言いたい事が言えない。」	ふれあい員は連絡ノートに記入した。施設より「職員には面談し、確認します。施設としても改善するように注意していきます。」と回答があった。 後日、入居者より「対応が良くなった。」と話があった。
3	グループホーム	「話しながら料理の手伝いをしている人がいて、唾液が料理の中に入るのではないか気になっている。」	ふれあい員は「マスクの使用について施設に確認してみます。」と入居者に伝えた。 後日、ホーム長から「食事作りの時はマスクを使用することになった。手袋も必要に応じて使用することになった。」と回答があった。

【施設】訪問ふれあい員が気づいたこと

ふれあい員＝訪問ふれあい員　　ＣＭ＝ケアマネジャー（介護支援専門員）

特養＝特別養護老人ホーム　老健＝老人保健施設　療養型＝介護療養型医療施設

番号	施設の種類	内　容	対応状況
1	特養	ふれあい員が廊下を通っていたら、部屋から声を掛けられた。入居者は、車椅子がベッドに引っかかってしまい、身動きが取れなくなっていた。	ふれあい員がスタッフに知らせると、すぐに対応してくれた。

番号	施設の種類	内　容	対応状況
2	特養	入居者が、ストロー付きコップに入った飲み物をうまく飲めず、ふたを開けようとしていた。	ふれあい員がスタッフに伝えると、新しいストローに取り換えてくれた。
3	老健	失語症だが、積極的に歌のレクリエーションに参加されている入居者について、言語のリハビリを受けているのか気になって、相談員へ尋ねた。	相談員より「リハビリは受けていない。」と回答があった。ふれあい員は「コミュニケーションが向上するリハビリを受けることができるのではないか。」と感じたことを伝えた。 後日、CM より「言語評価を行い、多くの人が関わることが入居者の活性化、生活の質の向上につながると判断し、言語療法士が関わることになった。」と報告があった。
4	療養型	フロアでスタッフ同士が「今、出ている。」「臭いがしないね。」「便が出ている。」と会話をしていたのが聞こえた。	ふれあい員は施設の連絡ノートに記入した。 [相談支援会議] 調整員より不適切なケアにつながる行為のため、事務局より施設に状況確認するよう助言あり。 事務局より施設に確認したところ「施設研修で取りあげ、改善していきます。」と回答があった。
5	グループホーム	車椅子に座ってテレビを観ていた入居者が、身体が前のほうにずれて居心地が悪そうだった。	ふれあい員がスタッフに伝えると、姿勢を直してくれた。
6	グループホーム	手の爪が伸びて一部割れている入居者がいた。	ふれあい員がスタッフに伝えると、すぐに処置してくれた。また、他の入居者も爪が伸びていないか見て回っていた。

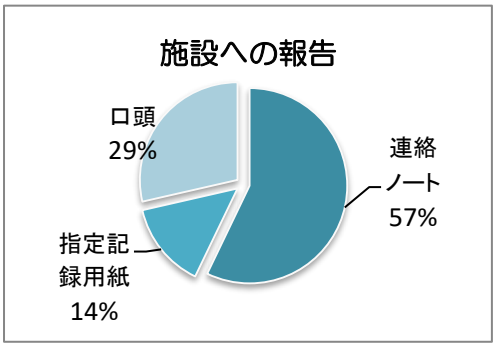
受入協力施設のご意見

受入協力施設を訪問し、訪問ふれあい員の活動や当事業についてご意見を伺いました。

1.　情報共有について

（1）施設への報告（訪問ふれあい員⇒担当者）

連絡ノート及び指定の記録用紙を使用するなど書面でのやり取りを行っているのは、71%となっている。



連絡ノート等活用

- ノートを使用しているが、口頭でも報告してもらっている。
- 報告に対する対応を回答している。
- 苦情については、口頭で報告してもらっている。
- 活動後に、訪問ふれあい員と情報交換している。

口頭で報告

- 担当者が直接報告を受け、コミュニケーションをとっている。
- 入居者の様子は、感情面なども細かく把握したいため、口頭で報告してもらっている。
- 担当者が不在の時は、他のスタッフが報告を受けたり、メモをもらったりしている。

（2）施設内（担当者⇔現場職員）

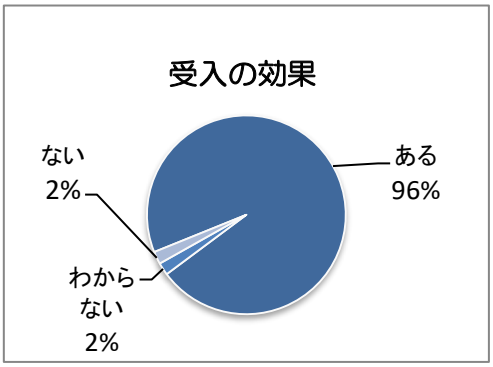
- 報告を受けた担当者が、現場職員に伝え改善に取り組んでいる。
- 担当者が報告内容を確認し、内容によって施設内の要望シートに転記し、全職員と共有している。
- 内容によっては、職員会議等で検討を行っている。

2.　訪問ふれあい員受入の効果

受入について、効果があると感じている施設は、96%となっている。

（1）入居者と訪問ふれあい員の様子

- 訪問ふれあい員が、市から派遣されていることを入居者へお知らせしているので、入居者も相談しようという意識が高い。
- 個別でじっくり落ち着いて、話を聞いてもらえることが良い。
- 愚痴や気持ちを受け止めてくれるので、入居者が安心している。



・スタッフにはない雰囲気やコミュニティを作り出している。
・優しく、どの入居者の方にも同じように接してくれる。

（2）施設及び現場職員が感じていること
- 職員が訪問ふれあい員の役割を理解し、ケアの改善に繋げようとする意識が高まった。
- 外部の風が入りちょっとした緊張感を持つことができる。
- 励みになること、厳しい指摘もバランスよく伝えてくれる。
- 訪問ふれあい員が、施設の取り組みを理解し活動してくれている。
- 施設としては、ケアを完璧に行っているつもりであるが、スタッフとは違った視点で気づいてくれ、ケアの振り返りの機会となっている。

3. 派遣の形態について

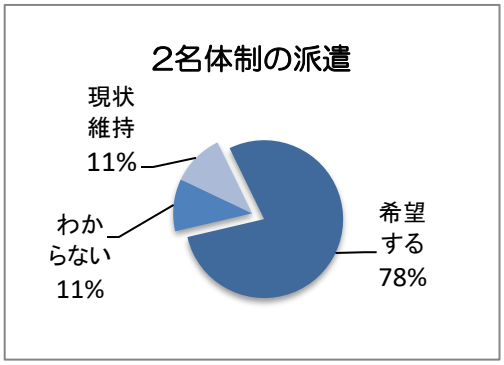
（1）２名体制の派遣

施設から「複数の視点で見て欲しい」「より多くの利用者の声を聴いてほしい」という要望をいただき、平成 30 年度より一部の施設（特養・老健）で２名体制の派遣を実施している。

例①：１施設を２名で担当
［担当フロアを決めて訪問している。３か月ごとにフロア変更している。］
例②：２施設を２名で担当
［週単位で２名が交互に施設を訪問している。］
※月１度、同日に訪問したり、ノートを共有したりして、ふれあい員同士の情報共有を行っている。

実施施設（4 施設）
・男女のペアでバランスがいい。
・個々の視点で見てもらえるのでよい。

未実施施設
・入居者の人数が多いので複数人の訪問は良いと思う。
・もう１人くらい来てくれるとよいと思っていた。
・慣れている方がいい。現状でよい。



※グループホームを除く

（2）訪問ふれあい員の交替について
- 引き続き、現在の訪問ふれあい員に来てほしい。
- 入居者が顔を覚えていて、変わると混乱するので交代はしないでほしい。
- 認知症の理解があり、穏やかな人に来てもらいたい。

4.　課題・要望等

・訪問ふれあい員が事務局に報告している内容を知りたい。どのような内容が報告されているのか気になる。

→報告について、訪問ふれあい員には、Ⅳ資料 P38 の活動報告書（第１号－１ 様式）に、下記の記載をお願いしています。

①入居者の様子や傾聴した内容・苦情・要望（見たまま聞いたまま）

②施設への報告（誰に伝えた。ノートに書いた。等）

③施設からの対応の回答

※ 必要に応じて、事務局から施設担当者へ内容確認をさせていただくことがあります。

・入居者を楽しませることに重きを置いて活動していることが気になっている。

→研修時に、訪問ふれあい員の活動の目的を振り返る機会をつくり、改めて役割の確認をしていきます。

・入居者の前での言動には十分配慮してほしい。

→施設側よりご指摘があった内容は、担当ふれあい員に伝えています。また、認知症等への理解を深めるための研修も行っています。

・訪問ふれあい員の活動時に担当者がもう少し関わることができると、入居者にとってよりよい活動になると感じているが、業務的に難しい。

お忙しい中、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

入居者、施設にとって多くのメリットがあるとの声をいただき、事業の効果を感じています。

また、事業の課題・要望については、各施設とご相談させていただきながらすすめていきます。

引き続き、事業及び訪問ふれあい員の活動にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

介護サービス相談支援事業　事務局担当

４．会議・研修等

（１）介護サービス相談支援会議（全 11 回）

開催日	会　場
平成 31 年　４月23 日	職員会館　第１会議室
令和　元年　５月 28 日	職員会館　第１会議室
令和　元年　６月 18 日	市役所　201 会議室
令和　元年　７月 23 日	職員会館　第１会議室
令和　元年　８月 26 日	市役所　５01 会議室
令和　元年　９月 25 日	市役所　701 会議室
令和　元年 10 月 29 日	市役所　701 会議室
令和　元年 11 月 28 日	職員会館　第３会議室
令和　元年 12 月 24 日	職員会館　第３会議室
令和　２年　１月 30 日	市役所　701 会議室
令和　２年　２月 28 日	市役所　805 会議室

※同日行われる意見交換については、２０名の訪問ふれあい員が参加しました。
※令和２年３月は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため開催中止。

（２）マッチング件数

① 在宅

在宅高齢者について、高齢者あんしん相談センターや担当ケアマネジャーと、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	４回

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	１１回

（3）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。また、実際の訪問活動報告書の事例を用いて、相談活動のスキルアップにつなげるグループワークを行いました。

① 在宅担当　担当圏域でグループを分けて実施しました。

開催日	会　場	参加者数	グループ（担当圏域）
令和元年６月11日	市役所 702会議室	15名	旭町・高尾・中野・南大沢 めじろ・長沼
令和元年６月12日	市役所 501会議室	10名	川口・元八王子・片倉・堀之内・長房・子安・もとはち南・寺田・大横

② 施設担当　介護保険施設の種別ごとにグループを分けて実施しました。

開催日	会　場	参加者数	グループ（施設種別）
令和元年６月14日	市役所 701会議室	23名	特養・老健・療養型
令和元年６月21日	市役所 702会議室	23名	特養・グループホーム

（4）介護サービス訪問ふれあい員　現任研修

◎　開催日・会場　令和元年１１月１日　市役所８０１・８０２会議室
◎　参加者数　78名

高齢期に顕著な難聴の方や認知症の方への効果的な傾聴を行うために、「言語聴覚士」の視点から、聞こえに関する知識とコミュニケーション技術を学びました。

講　義　名	『言語聴覚士に学ぶコミュニケーションのコツ』
講師所属	医療法人社団永生会　訪問看護ステーションめだか 言語聴覚士　福﨑　聖子　氏 医療法人社団永生会　リハビリ統括管理部 言語聴覚士・社会福祉士・精神保健福祉士　山本　徹　氏

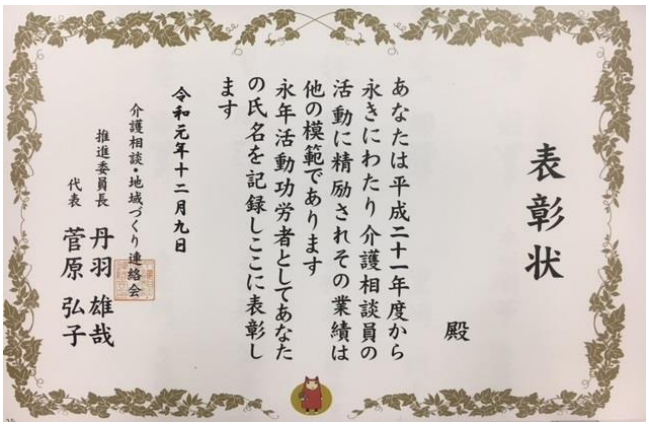
（5）介護サービス訪問ふれあい員　依頼状交付式・全体会

◎　開催日・会場　令和元年１１月１日　市役所 801・802 会議室
◎　参加者数　78 名

（6）「全国介護相談活動事例報告会」の参加（主催：介護相談・地域づくり連絡会）

◎　開催日　令和元年１２月９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（介護相談員）６名、調整員１名、事務局２名
◎　内容
- 介護相談員永年活動功労者表彰式
- 介護相談員派遣等事業の最新動向
- 介護相談員派遣等事業の現状
- 講演
  『どうすれば自然な死を迎えられるのか～長生きは本当に幸せなのか？』

八王子市では、活動歴１０年以上の７名の訪問ふれあい員（介護相談員）が「令和元年度 介護相談員永年勤続功労者」として表彰を受けました。


表彰状

殿

あなたは平成二十一年度から永きにわたり介護相談員の活動に精励されその業績は他の模範であります
永年活動功労者としてあなたの氏名を記録しここに表彰します

令和元年十二月九日

介護相談・地域づくり連絡会
推進委員長　丹羽雄哉
代表　菅原弘子

角田　祐治
川久保　克子
栗田　志津江
角田　トシエ
戸澤　光子
西村　良子
他１名

※敬称略

＜新任研修カリキュラム＞

講義内容	講師所属
訪問ふれあい員（介護相談員）の意義と役割	高齢者福祉課　相談担当 （事務局担当）
介護保険制度について：目的と制度の理解 サービスの利用方法 介護保険料等	介護保険課　給付担当
地域包括ケアシステムと 八王子の取り組みについて （高齢者あんしん相談センターの役割を含む）	高齢者福祉課　地域包括担当
認知症について （認知症サポーター養成講座 他）	高齢者福祉課　相談担当
高齢者の理解	高齢者福祉課　相談担当 （事務局担当）
利用者の権利擁護、成年後見制度	社会福祉協議会 成年後見・あんしんサポート センター八王子
高齢者の虐待（身体拘束への対応含む）	高齢者福祉課　相談担当
施設サービスの理解	高齢者福祉課　相談担当 （事務局担当）
訪問ふれあい員（介護相談員）活動の実際（Ⅰ） ・コミュニケーションの技法と演習	高齢者福祉課　相談担当 （事務局担当）
訪問ふれあい員（介護相談員）活動の実際（Ⅱ） ・相談内容の改善に向けたプロセスと手法 ・活動報告書の書き方	

※八王子市では、『介護相談・地域づくり連絡会』の「介護相談員養成研修（全国研修）」に基づいた独自研修を実施しています。

※令和元年度は、新型コロナウイルスの感染症の感染拡大防止のため、新任研修は令和２年度に開催を延期いたしました。

Ⅳ　資料

○介護相談員派遣等事業の実施について

（平成１８年５月２４日）
（老計発第０５２４００１号）
（各都道府県・各指定都市・各中核市介護保険主管部
（局）あて厚生労働省老健局計画課長通知）

本事業については、介護サービスの質的向上を図るための施策として、介護サービス適正実施指導事業に位置付け推進してきたところである。
地域支援事業の創設に伴い、本事業の実施においても地域の実情に応じて適切に実施いただくことが望まれるところであり、また、介護相談員には、サービスの質の向上、認知症対策を始めとした利用者及び家族の権利擁護の促進、地域包括支援センターを中心とする地域包括ケアに関わる一員となるなど、様々な役割が求められているところである。
このため、本事業が適切かつ円滑に行われるよう支援していく観点から、今般、別紙のとおり「介護相談員派遣等事業について」を示すこととしたので、御了知の上、管内市町村に周知されたい。
なお、本通知は、地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２４５条の４第１項の規定による技術的助言とする。

別紙

介護相談員派遣等事業について

１　目的

本事業は、介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の登録を行い、申出のあったサービス事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

介護保険制度の中には、都道府県国民健康保険団体連合会又は市町村による苦情対応に係る対策が盛り込まれているが、これらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心であることから、本事業は、苦情に至る事態を未然に防止すること及び利用者の日常的な不平、不満又は疑問に対応して改善の途を探ること（問題提起・提案解決型の事業）を目指すものとする。

２　実施主体

事業の実施主体は、市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

市町村は、地域の実情に応じ、適切な事業運営が確保できると認められる団体に委託することができる。

３　事業内容

(1) 介護相談員の登録

ア　介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「介護相談員」という。）の登録を行う。

イ　登録は、一定水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有するものを対象として行う。

ウ　研修は、都道府県が実施主体となる研修又はボランティアの養成に取り組む公益団体において実施される専門の研修を活用するものとする。なお、それぞれの市町村が自ら実施し、又は適切に事業を実施できると認められる者に委託して実施することを妨げるものではない。

エ　介護相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

オ　研修を修了した者に対し、研修の実施主体の長若しくは事業の委託を受けた団体が修了を証明する文書を交付する。

カ　市町村は、登録を行った者に対し、介護相談員であることを証する文書（以下「身分証明書」という。）を交付するものとする。

(2) 派遣する介護相談員の選定

ア　介護相談員の派遣を希望する施設等の介護サービス事業所をリストアップする。

イ　派遣の希望があった各事業所について、それぞれの担当となる適切な介護相談員事業所ごとに１名又は複数名）を選定する。

(3) 介護相談員の活動

ア　介護相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね１～２週間に１回程度を目安とする。

イ　介護相談員は、施設等のサービス事業所において、

・利用者の話を聞き、相談にのる
・施設等の行事に参加する
・サービスの現状把握に努める
・事業所の管理者や従事者と意見交換する
・利用者に自分の連絡先を周知する

などの活動を行い、サービス提供等に関して気づいたことや提案等がある場合には、事業所の管理者等にその旨を伝える。

ウ　訪問介護等訪問系のサービス事業所を派遣の対象とする場合には、介護相談員は、事業所のほか、適宜、事業者及び利用者の了解を得て、利用者の自宅を訪問する。

エ　介護相談員は、介護サービスの利用者と事業者の間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し、サービス改善の途を探る。

オ　介護相談員は、その活動状況について、事業運営を行う事務局に報告を行う。

カ　事業運営を行う事務局は、適宜、介護相談員同士の連絡会議を開催する。

キ　介護相談員及び事業運営を行う事務局は、利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない。

ク　介護相談員及び事業運営を行う事務局は市町村等に対して、相談者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により相談者の同意を得ておかなければならない。

ケ　介護相談員は、身分証明書を携帯し、かつ、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

コ　本事業の適性かつ円滑な推進のため、現任の介護相談員に対して、地域の実情に応じ、継続的に一定水準以上の研修を実施することにより、必要な知識・技術の習得を図る。

(4) 活動状況の情報提供等

ア　事業運営を行う事務局は、派遣した介護相談員の活動状況をとりまとめ、随時、住民等に対して情報提供を行う。

イ　介護相談員の活動に関し、苦情等が寄せられた場合には、事業運営を行う事務局は、事実関係等を把握するとともに、必要に応じ、介護相談員の交替を含め、適切な対応を行う。

4　その他

(1) 本事業が所期の目的を果たし、十分な効果を上げるためには、

① 事業の趣旨を理解した上で、事業の委託先等において適切な事業運営を行いうる事務局を確保できるかどうか

② 管内のサービス事業者に事業の趣旨の理解を求めた上で、より多くの事業者から派遣の希望を受けることができるかどうかといった点が重要である。

市町村において、本事業を実施するに当たっては、こうした点に留意して、住民参加型の取り組みとなるような環境づくりを進める必要がある。

(2) 本事業の実施に当たっては、介護相談員の養成等を担う都道府県と連携を図り、実施すること。

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、勧告等にあっては、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、八王子市介護保険条例（平成１２年条例第２６号。以下「条例」という。）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、法令の手続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揚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)　その他市長が不適当と認めた事項

（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することによって、利用者等と相談支援会議とのパイプ役となる訪問ふれあい員を置く。
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、一般公募に応募してきた者又は、地域包括支援センターから推薦された者のうち、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)　介護保険施設及び認知症対応型共同生活介護（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、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。

（第1号-1様式）　　R1.11～

要望	苦情	状況把握

施　設　八王子市介護サービス訪問ふれあい員　活動報告書

年　　月　　日

下記のとおり報告します。

八王子市長　殿

訪問ふれあい員　氏名

※ この施設の担当は　　年　　月～

高齢者福祉課　受付印

訪　問　日	年　　月　　日（　曜日）	時　　分～　　時　　分
担当施設名		特養　・　老健　・　療養型　・　グループホーム

【特記事項】

◆ 今回**特に報告したい事**、その他**気になった事**など、以下の欄に簡潔にご記入ください。

《 内　容 》	《 対 応 状 況・所 見 等 》
対応の概要　：　状況報告　・　要望　・　苦情	傾聴・継続・解決の表示、スタッフへの報告内容

※訪問後、**翌月5日必着**にて市役所　高齢者福祉課に提出してください。

第1号-2様式（単身世帯用）　　H27.11～

要望	苦情	状況把握

在　宅

八王子市介護サービス訪問ふれあい員　活動報告書

高齢者福祉課 受付印

下記のとおり報告します。
八王子市長　殿

訪問ふれあい員　氏名	所属するセンター名
	〔　　〕
※利用者を担当する高齢者あんしん相談センター名	〔　　〕

訪　問　日	平成　　年　　月　　日（　　曜日）		午前 午後　　時　　分～　　時　　分
利用者	氏 名	（　　歳）	住 所
	介 護 度	未申請・非該当 / 要支援１・２ / 要介護 １・２・３・４・５　（男・女）	
	世帯構成	１人暮らし・高齢者のみ世帯・日中独居・その他（　　）	
	受けているサービス等（介護保険外のサービス含む）	訪問介護（身体介護・生活援助）・通所介護（デイサービス） 訪問看護・通所リハ（デイケア）・その他（　　）	

◆ 会話での気づき（該当するものに、○印をつけてください。）

1. 身支度　きちんとしている・普通・整っていない（　　）
2. 表情　良好・普通・不良（　　）
3. 食欲　良好・普通・不良（　　）
4. 睡眠　良好・普通・不良（　　）
5. 外出　ほぼ毎日・週2～3日・週1回・月1～2回・それ以下
6. 日中姿勢　起きて活動している・横になっていることが多い・寝たきり状態
7. 対人交流　ほぼ毎日・週2～3回・週1回・月1～2回・それ以下

（※家族、ふれあい員、介護士、医師、友人の誰でもよい）

【特記事項】

◆ 今回特に報告したい事、その他気になった事など、以下の欄に簡潔にご記入ください。

◎ 上記のこと等、利用者について高齢者あんしん相談センターに連絡した場合は、その旨をご記入ください。

高齢者あんしん相談センターの担当者（　　）　連絡日：平成　　年　　月　　日

メモ：

※ 訪問後、翌月5日必着にて市役所高齢者福祉課に提出してください。

令和元年（２０１９年）度
介護サービス相談支援事業（介護相談員派遣等事業）実施報告書

令和２年（２０２０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
ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ：http://www.city.hachioji.tokyo.jp/