# 令和２年（2020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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ６

≪介護サービス相談調整員≫

Ⅲ　令和２年（２０２０年）度　活動報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ７

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２４
  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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２５
- 八王子市介護サービス相談支援事業実施要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２７
- 八王子市介護サービス訪問ふれあい員活動報告書（様式）・・・・・Ｐ３１

＊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。

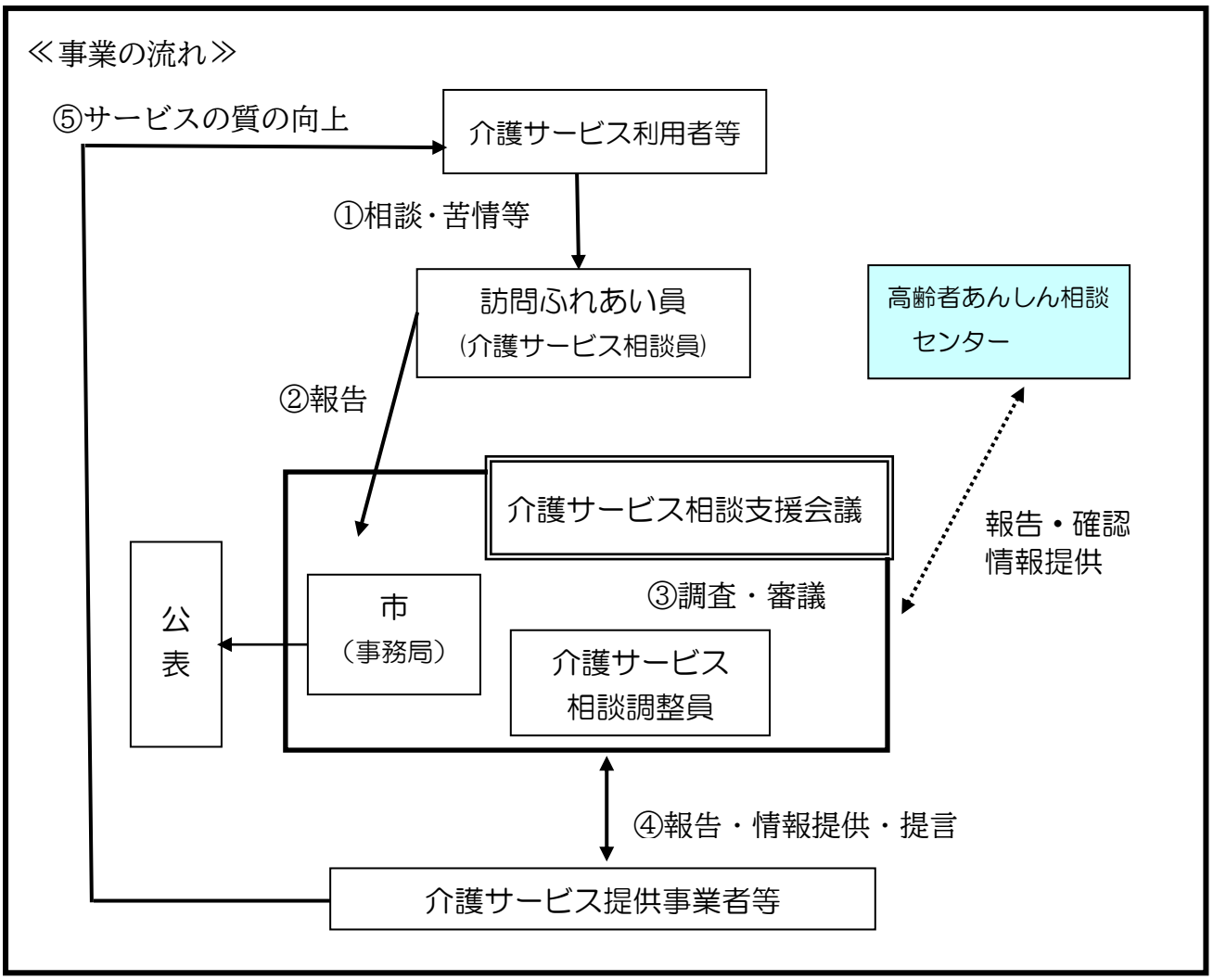
また、定期的に相談調整員と訪問ふれあい員の意見交換を行い、活動状況の報告、活動上の課題について検討等を行っています。

（２）介護サービス相談調整員（令和３年３月３１日現在）

※左から

| 所 属 ・ 氏 名 |
|---|
| 北村　将郎　　弁護士<br>（きたむら　まさお）＜令和元年１１月１日委嘱＞ |
| 【会長】<br>田近　秀子　人権擁護委員<br>（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<br>（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。

## 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、皆さんの真摯な活動に対して、心から敬意を表し感謝申し上げます。

長引くコロナ感染拡大の影響で、訪問ふれあい員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。私たち調整員も同じですが、皆さんも、一部を除き訪問できない高齢者の方達のことを、さぞご心配のことと存じます。訪問が困難になることで、地域の高齢者の様子が把握できなくなり、大変責任のある任務でありますが、改めて皆さんの活動が如何に貴重であるかを思わずにはいられません。少しずつですが、私たちがコロナと共存する知恵や対策もでてきました。試行錯誤しながらになりますが、できることからやっていきたいと思いますので、どうぞお力添えを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）

日頃のご活動に心より感謝申し上げます。イギリスの新型コロナウイルス感染拡大に伴う高齢者福祉分野の対応についての報告書を確認する機会がありました。初期対応の問題として、介護サービスを利用していた多くの人が感染後に亡くなり、その状況も正確に集計されなかった時期があったそうで、福祉国家を形成していたイギリスでさえ混乱がありました。イギリスでは、現在、利用者や介護者を代弁する団体からの要請もあり、介護現場においても積極的なコロナ対応が可能となりました。日ごろの権利擁護活動の重要性を実感しています。

昨年から活動の制約が続いていますが、利用者や地域の方々への味方として、更なる訪問ふれあい員活動の展開を期待しております。

介護サービス相談調整員
北村　将郎　（弁護士）

昨年からのコロナ渦の影響で、介護サービス訪問ふれあい員の活動に、様々な支障が生じていることと思います。

活動が再開したかと思ったら、すぐに中断し、介護サービス訪問ふれあい員の活動へのやる気を保つのが大変な状況にあります。気に掛けてくれる人がいると分かるだけで、不安な気持ちが落ち着く利用者の方もいます。

どうか担当している利用者さんの笑顔を忘れずに、活動の再開をお待ち下さい。

# Ⅲ　令和２年（２０２０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　：　３１名
施設担当　：　６１名　　計９２名　（令和３年３月３１日現在）

## ２．派遣先

(1) 在宅利用者　１８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）３施設

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

## ⑤　介護医療院　１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 |

## ⑥　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 | 株式会社ハートライフケア　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　シルクロード鑓水 | 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) 令和２年度介護サービス訪問ふれあい員の派遣状況について

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、令和２年２月２７日より訪問ふれあい員の派遣を休止しました。

その後の派遣については、訪問ふれあい員・受入派遣協力施設・在宅利用者の意向を確認した上で、可能な限り実施しましたが、感染拡大により全面再開の見込みが立たない状況が続いています。

引き続き、受入協力施設や在宅利用者等と情報交換を行いながら、適切な時期に再開できるよう準備を行っていきます。

活動休止中の訪問ふれあい員には、書面で意見交換会を行うことで活動上の悩みや今後の活動について意見を交わすとともに、活動時の感染防止の注意点について在宅で学ぶことで、活動再開に備えていただいています。

| | 施　設 | 在　宅 |
|---|---|---|
| 令和２年<br>２月２７日 | 派遣全面休止 | 派遣全面休止 |
| ４月７日から５月３１日<br>（新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言） | ↓ | ↓ |
| ６月から | １施設 派遣再開 | 順次再開 |
| ７月から | １施設 派遣再開 | ↓ |
| （新型コロナウイルス感染症感染拡大） | | |
| １１月３０日 | 派遣全面休止 | 一部派遣休止 |
| 令和３年<br>１月８日から３月２１日<br>（新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言） | ↓ | 派遣全面休止 |
| ４月から | ↓ | 順次再開 |

（２）活動報告書

単位：件

| | 令和2年度 | 令和元年度 | 平成30年度 | 平成29年度 |
|---|---|---|---|---|
| 施　設 | 38 | 1,889 | 2,049 | 2,081 |
| 在　宅 | 178 | 432 | 805 | 1,212 |
| 計 | 216 | 2,321 | 2,854 | 3,293 |

（３）報告内容及び審議件数

単位：件

| | | 令和2年度 | 令和元年度 | 平成30年度 | 平成29年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 施　設 | | 168 | 1,796 | 2,091 | 2,115 |
| | 苦　情 | 3 | 48 | 65 | 81 |
| | 要　望 | 16 | 190 | 197 | 156 |
| | 状況報告 | 149 | 1,558 | 1,829 | 1,878 |
| 在　宅 | | 208 | 403 | 805 | 1,212 |
| | 苦　情 | 1 | 4 | 3 | 24 |
| | 要　望 | 4 | 7 | 9 | 33 |
| | 状況報告 | 203 | 392 | 793 | 1,155 |
| 全　体 | | 376 | 2,199 | 2,896 | 3,327 |
| | 苦　情 | 4 | 52 | 68 | 105 |
| | 要　望 | 20 | 197 | 206 | 189 |
| | 状況報告 | 352 | 1,950 | 2,622 | 3,033 |
| 対応状況 | 訪問ふれあい員が解決 | 19 | 150 | 108 | 76 |
| | 継続訪問が必要 | 41 | 304 | 425 | 454 |

## （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＞<br>○ 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】　149 件<br>【在宅】　203 件 | |
| | | 計　352 件 | （全体の93.7%を占める） |
| 2 | ＜情報不足・誤解・勘違いに基づくもの＞<br>【施設】<br>○ 頼んだ本が届かない。<br><br>【在宅】<br>○ 自分で受診できるのに往診になった。 | 【施設】　2 件<br><br>【在宅】　0 件 | （苦情　1 件）<br>（要望　1 件）<br><br>（苦情　0 件）<br>（要望　0 件） |
| | | 計　2 件 | （全体の0.5%を占める） |
| 3 | ＜施設生活に関するもの＞<br>(1) 個人の嗜好・選択に関わるもの<br>○ 外に行きたい。<br>○ お化粧をしてほしい。<br><br>(2) ケアの内容・人権に関するもの<br>○ 職員の言葉づかいが悪い。<br>○ 足の爪を切ってほしい。<br><br>(3) 施設整備に関するもの<br>○ 部屋が寒い。<br>○ リハビリの職員を増やしてほしい。 | 【施設】<br>(1)　15 件<br><br>(2)　2 件<br><br>(3)　0 件 | （苦情　0 件）<br>（要望　15 件）<br><br>（苦情　2 件）<br>（要望　0 件）<br><br>（苦情　0 件）<br>（要望　0 件） |
| | | 計　17 件 | （全体の4.5%を占める） |
| 4 | ＜在宅生活に関するもの＞<br>(1) 個人の嗜好・選択に関わるもの<br>○ 体調が悪く薬を取りに行けない。<br><br>(2) ケアの内容・人権に関するもの<br>○ ヘルパーが時間どおり来ない。 | 【在宅】<br>(1)　3 件<br><br>(2)　2 件 | （苦情　0 件）<br>（要望　3 件）<br><br>（苦情　1 件）<br>（要望　1 件） |
| | | 計　5 件 | （全体の1.3%を占める） |
| 5 | ＜制度・施策等に関する要望等＞ | 【施設】　0 件<br><br>【在宅】　0 件 | （苦情　0 件）<br>（要望　0 件）<br><br>（苦情　0 件）<br>（要望　0 件） |
| | | 計　0 件 | （全体の0.0%を占める） |
| | | 【施設】　168 件<br>【在宅】　208 件 | |
| | | 合　計　376 件 | （100%） |

年度別

【全体（施設と在宅）】 単位：件

| 内　容 ＼ 年　度 | 令和2年度 | | 令和元年度 | | 30年度 | 29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 | 352 | 93.7 | 1,950 | 88.7 | 90.5 | 91.1 |
| 2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの | 2 | 0.5 | 12 | 0.5 | 0.2 | 0.3 |
| 3　施設生活に関するもの | 17 | 4.5 | 227 | 10.3 | 8.8 | 7.0 |
| 4　在宅生活に関するもの | 5 | 1.3 | 9 | 0.4 | 0.4 | 1.4 |
| 5　制度・施策等に関する要望等 | 0 | 0.0 | 1 | 0.1 | 0.1 | 0.2 |
| 計 | 376 | 100.0 | 2,199 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

【施　設】 単位：件

| 内　容 ＼ 年　度 | 令和2年度 | | 令和元年度 | | 30年度 | 29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 | 149 | 88.7 | 1,558 | 86.7 | 87.5 | 88.8 |
| 2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの | 2 | 1.2 | 10 | 0.6 | 0.1 | 0.2 |
| 3-(1)　個人の嗜好・選択に関わるもの | 15 | 8.9 | 174 | 9.7 | 8.9 | 7.8 |
| 3-(2)　ケアの内容・人権に関するもの | 2 | 1.2 | 49 | 2.7 | 3.0 | 2.7 |
| 3-(3)　施設整備に関するもの | 0 | 0.0 | 4 | 0.2 | 0.5 | 0.5 |
| 5　制度・施策等に関する要望等 | 0 | 0.0 | 1 | 0.1 | 0.0 | 0.0 |
| 計 | 168 | 100.0 | 1,796 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

【在　宅】 単位：件

| 内　容 ＼ 年　度 | 令和2年度 | | 令和元年度 | | 30年度 | 29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 | 203 | 97.6 | 392 | 97.3 | 98.5 | 95.3 |
| 2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの | 0 | 0.0 | 2 | 0.5 | 0.1 | 0.5 |
| 4-(1)　個人の嗜好・選択に関わるもの | 3 | 1.4 | 5 | 1.2 | 0.9 | 2.2 |
| 4-(2)　ケアの内容・人権に関するもの | 2 | 1.0 | 4 | 1.0 | 0.4 | 1.6 |
| 5　制度・施策等に関する要望等 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0.1 | 0.4 |
| 計 | 208 | 100.0 | 403 | 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２年　６月２３日 | 職員会館　第１会議室 |
| 令和２年　８月２７日 | 職員会館　第１会議室 |
| 令和２年１０月２７日 | 職員会館　第１会議室 |
| 令和２年１２月２４日 | 職員会館　第１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

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 | ３回 |

② 施設

実施なし

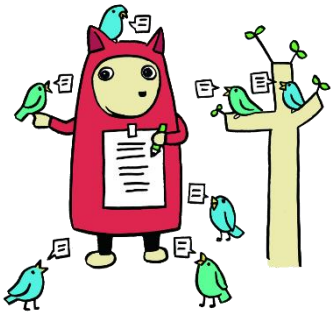
（３）介護サービス訪問ふれあい員　新任研修

令和元年度採用者向けに新任研修を実施しました。八王子市では、『介護サービス相談・地域づくり連絡会』の「介護サービス相談員養成研修（全国研修）」に基づいた独自研修を行っています。

| 開催日 | 会　場 | 参加者数 |
|---|---|---|
| 令和２年 ７月２７日 | 職員会館　第２会議室 | １０名 |
| 令和２年 ８月２５日 | 職員会館　第２会議室 | １０名 |
| 令和２年 ８月２６日 | 職員会館　第２会議室 | １０名 |
| 令和２年 ９月　８日 | 職員会館　第２会議室 | １０名 |

＜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（介護サービス相談員）の意義と役割 | 高齢者福祉課　相談担当<br>（事務局担当） |
| 介護保険制度について：目的と制度の理解<br>サービスの利用方法<br>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<br>八王子の取り組みについて<br>（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<br>（認知症サポーター養成講座 他） | 高齢者福祉課　地域包括担当 |
| 高齢者の理解 | 高齢者福祉課　相談担当<br>（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<br>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<br>（事務局担当） |
| 訪問ふれあい員（介護相談員）活動の実際（Ⅰ）<br>・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<br>（事務局担当） |
| 訪問ふれあい員（介護相談員）活動の実際（Ⅱ）<br>・相談内容の改善に向けたプロセスと手法<br>・活動報告書の書き方 | |



（４）介護サービス訪問ふれあい員　全体会（書面開催）

令和２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、集合形式での開催を見送り、書面開催としました。

内　容

・介護サービス相談支援事業における本市の対応について
・「令和元年（２０１９年）度介護サービス相談支援事業実施報告書」（解説付き）
・八王子市介護サービス相談支援事業実施要綱の改正等について
・「訪問ふれあい員の活動についての意向調査」の結果報告
・冊子「介護なび・はちおうじ　２０２０年版」

（５）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」についても、在宅でできる内容にあらため実施しました。

相談内容から見えてくる介護サービスの現場での課題、相談の対応や活動時の観察ポイントなどを学びました。

内　容

・テキスト「介護相談員活動　相談・観察への対応と手法－事例検討のために―」
　介護サービス相談・地域づくり連絡会　発行
・同テキストの解説（八王子市の対応と相違する箇所や用語の言い換え等の補足）

（６）介護サービス訪問ふれあい員　意見交換会（書面開催）

令和３年１月から２月に実施

訪問ふれあい員に、活動上の悩み、新型コロナウイルス感染症の蔓延しているなかでの活動、今後の活動について意見を複数回聴取し、集約したものを提供することで、情報共有を行いました。

提供資料

・冊子「高齢者の感染予防」
・冊子「令和２年度 はちおうじの介護保険」

※内容の一部をＰ１７～２０に掲載しています。

（７）介護サービス相談員永年活動功労者表彰

令和２年１２月に実施

介護サービス相談・地域づくり連絡会主催で、例年行われる「全国介護サービス相談活動事例報告会」が中止となりました。「介護サービス相談員永年活動功労者表彰」のみ行われ、八王子市では、７名の訪問ふれあい員が表彰を受けました。

介護サービス相談員制度が生誕２０周年を迎え、令和２年度より、表彰対象者が活動歴１０年以上、１５年以上、２０年以上に拡大されました。

活動歴１０年以上　※敬称略

渡理　聖以（活動歴１０年）

活動歴１５年以上　※敬称略

菅原　まり子（活動歴１９年）
髙橋　小菊　（活動歴１８年）
畠山　光子　（活動歴１８年）
藤本　久一　（活動歴１８年）
西山　三和子（活動歴１７年）
他１名

表彰状

殿

あなたは平成　年度から十有余年にわたり介護サービス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

令和三年二月五日

介護サービス相談・地域づくり連絡会
推進委員長　丹羽雄哉
代表　菅原弘子

※表彰者の皆様に永年活動を行ってこられたお気持ちについて寄稿いただきました。
Ｐ２１～２２に掲載しています。

◇ 介護サービス相談・地域づくり連絡会より活動支援として寄贈いただきました。

［非接触型体温計　２個］

［不織布マスク（個包装）　２,２００枚］

研修時等に活用させていただきます。

（８）介護サービス相談支援事業（訪問ふれあい員派遣）の利用に関する調査

令和３年３月実施

在宅利用者及び担当ケアマネジャーへ利用状況等の把握と課題の抽出、利用についての意向を確認するための調査を行いました。

※結果の一部をＰ２３に掲載しています。

## ○ 介護サービス訪問ふれあい員意見交換会

意見交換会の内容の一部を紹介します。

施設担当

１.事例検討

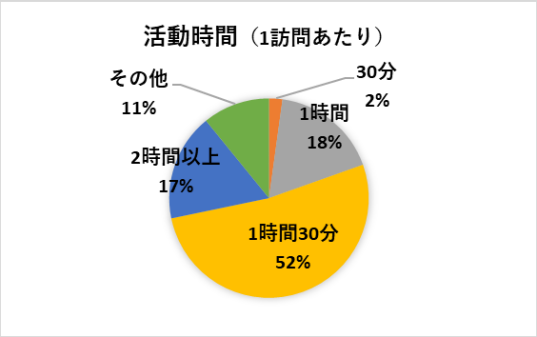
これまでの活動等の事例をあげて、改めて気づいたことや対応の仕方などを確認しました。

２.他の訪問ふれあい員に聞きたいこと

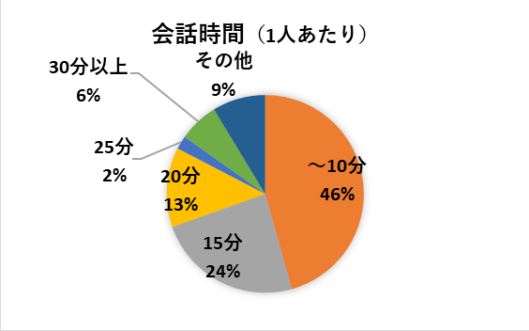
活動の仕方や苦慮していることなどで意見の多かった事柄について、意見を収集し共有しました。また、事務局からも助言を行いました。

（１）活動について

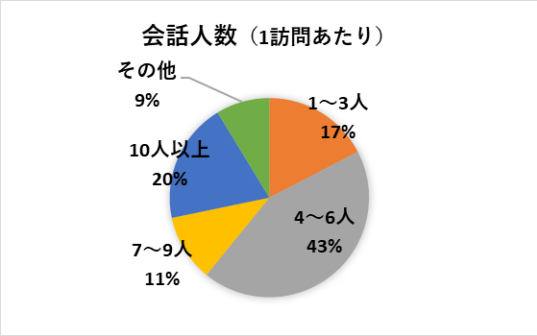
① 活動時間



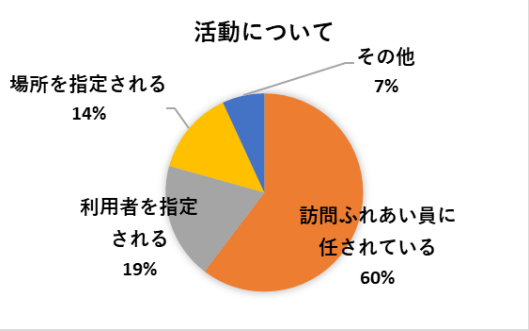

② １人の方との会話時間




③ １回の訪問で話をする人数




④ 活動について




活動時間は、記録を含め１時間３０分前後が５割弱となっています。

１人あたりの会話時間は１０分ほどで、１回の訪問で会話をする人数は、ひとりと話す時間により違いがあり、施設の規模や入居者の人数とは関係ないことがわかりました。

活動の仕方、フロアの回り方や誰と話をするかなどは、訪問ふれあい員に一任いただいている施設が６割でした。

（２）活動におけるコミュニケーションについて

［テーマ］

・長期間、同じ施設を担当することにより、施設、職員、入居者と慣れすぎにならないようにどのように対応しているか

・認知症の方、話をしたがらない方、無口な方、苦手だなと思う方など、話題のきっかけが難しいときの対応

・認知機能が低下している入居者から、施設への要望や困っていることなど聞き出せないときの対応

・入居者が気になっていることがあっても、リビング等、周りに人がいるところでは遠慮して話しにくそうな場合の対応

・偶然お会いするご家族に対して、ふれあい員の役割や立場を説明するときの対応

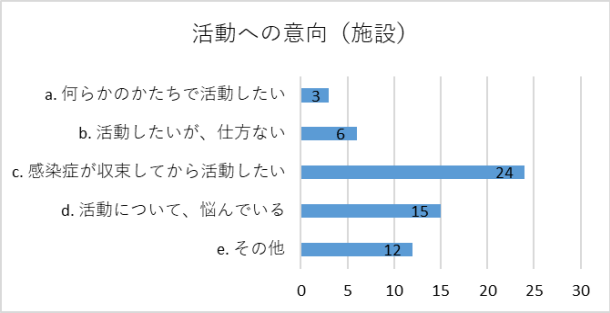
（３）その他

施設から利用者の対応で気を付けるように言われたことなどをあげてもらい、今後、活動する上での留意点の確認を行いました。

３.活動への意向

派遣休止が継続している中での訪問ふれあい員の思いや活動への意向を確認しました。

施設の状況を理解されていることや感染状況により、収束してから活動したいという意見が多数でした。




◇ a.何らかの形で活動したい、e.その他 の意見

・「ワクチン接種をしてから活動したい。」

・「再開となったら、施設の指示に従い活動したい。」

・「電話や手紙等で入居者とやりとりしたい。」

→事務局 施設においては、ご家族とのリモート面会、感染予防対策などで業務負担が増えている状況が継続しているため、経過をみて施設と調整することとした。

・「訪問できなくても、繋がっているというメッセージを伝えたい。」

→事務局 施設の入居者、職員の方へ訪問ふれあい員からの「応援メッセージ」の作成を予定しました。（令和３年度に実施）

在宅担当

1.事例検討

好事例や共有したい事例をとりあげ、利用者への対応や関係機関への情報提供の仕方について確認をしました。

［検討事例］

・ケアプランの内容について
・デイサービスの職員の対応について
・ヘルパーの対応について　　など

2.他の訪問ふれあい員に聞きたいこと

相談活動で苦慮していることや活動に対する悩みなどで意見の多かった事柄について、意見を収集し共有しました。また、事務局からも助言を行いました。

［利用者への対応］

・精神的な落ち込みのある利用者への対応
・喪失体験をされた利用者への対応
・利用者から要望や困りごとを聞き出すのが難しいときの対応　など

［活動に対する悩み］

・自身の活動の仕方でよいのか。
・傾聴して、報告するたけでよいのか、どこまで関わるべきか。

3.今後の活動について

これまでの相談活動を振り返り、感染対策のために見直しが必要な点をあげ、今後の活動での対応を確認しました。

（1）課題、今後の取り組み

| 感染対策 | 課題 | 今後の対応 |
|---|---|---|
| マスク着用 | お互いの表情がわかりづらく、コミュニケーションが難しい。 | 今まで以上に<br>・しっかりうなずく。<br>・相手の目を見て話す<br>・丁寧に傾聴、言葉かけをする。 |
| 距離を取る | 聴力の低下した利用者との会話が難しい。 | |
| 接触を避ける | 帰る際に、握手をしてお別れしていた。 | 今後は行わない。手をふるのみ。 |
| 訪問時間の短縮 | 話したい様子で切り上げるのが申し訳ない。 | 先に帰る時間を伝える。 |

（２）令和２年度の活動

訪問ふれあい員には、「介護サービス訪問ふれあい員（介護サービス相談員）の活動時の感染防止の留意点」に基づいて、感染対策の徹底をお願いしています。

活動している訪問ふれあい員の感染対策の取り組みについて、全体で共有しました。

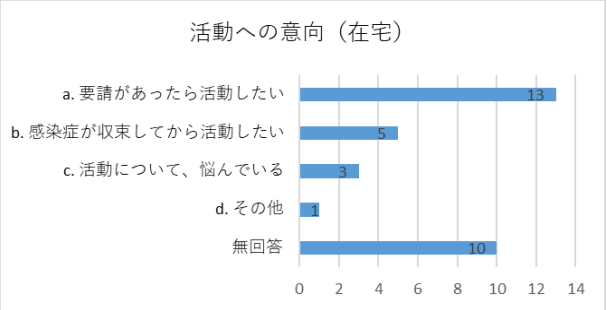
・日ごろの健康管理（毎日検温）
・訪問前に検温、玄関前に手指の消毒
・マスク着用、利用者へのマスク着用のお願い
・座る位置の配慮、距離を保つ
・室温に配慮しながらの換気
・３０分で帰ることを先に伝えてから活動を始める
・帰宅後の手洗い、うがい

利用者へ「新型コロナウイルス感染症の感染予防対策について（お願い）」を送付し、感染対策の協力依頼をしました。

４.活動への意向

派遣休止が継続している中での訪問ふれあい員の思いや活動への意向を確認しました。

訪問ふれあい員の活動への意向は、様々でした。活動したいと回答したが、感染症が心配という声もありました。




事務局では、訪問ふれあい員と利用者の双方の意向を確認した上で、派遣の調整を行いました。ケアマネジャー等の関係機関とも、今まで以上に情報交換を行い、不安なく活動できるよう努めました。

◇ d.その他の意見

・「電話で声かけができればよいのではないか。」
・「訪問だけでなく、電話やメールなど一時的な方法が必要ではないか。」
→事務局 過去に利用者と訪問ふれあい員が連絡先を交換したことにより、対応に苦慮した事例があったことや、プライバシー保護の観点から、電話での利用者とのやり取りは、訪問ふれあい員の業務としては行わないこととしています。

# 永年表彰者からの言葉

永年の介護サービス訪問ふれあい員の活動に敬意を表し、心から感謝申し上げます。

---

渡理　聖以　訪問ふれあい員
平成 22 年（2010 年）より活動　介護療養型医療施設　担当

---

退職後何をするか。カウンセリング講座でドナルド・スーパーのライフキャリアレインボー理論を知った。「市民」の役割をキャリアとしよう。訪問ふれあい員制度への参加でした。コロナ禍でこそ心細い患者さんに寄り添うことが不可欠だと思っております。

施設側の方針を尊重しつつ、3 密の回避を原則に、ベッドサイドで患者さんの呼吸に合わせて、お名前を呼び、声かけをする。「あなたは一人ではないですよ」メッセージを送ることもしたいです。

---

菅原　まり子　訪問ふれあい員
平成 13 年（2001 年）より活動　特別養護老人ホーム　担当

---

利用者さんに「何でも話せる人」がいることに気付いていただけるように寄り添える傾聴を目指し、ケアの見守り、見直し、見届ける、その一助になりたいと努めてきましたが、昨年から続く新型コロナウイルス感染症拡大防止の為の活動自粛は様々な距離感を意識することになりました。新しい生活様式でも寄り添える傾聴のスキルを積みたいと思います。

今回の栄誉を頂き、ここに至るまでの多くの皆様のご支援に感謝申し上げます。今後共よろしくお願いします。

---

髙橋　小菊　訪問ふれあい員
平成 14 年（2002 年）より活動　在宅担当　高齢者あんしん相談センター寺田圏域

---

2000 年の介護保険制度がスタートした時、母が祖父母の介護する姿を見ていた私は、なんて素晴らしい制度ができたのだろうと思いました。翌年訪問ふれあい員制度が始まり少しでも役にたてたらと続けてきた訪問活動は、介護の事だけでなく誰でも通る老いの道を学ばせてもらったり、ふと父や母の話を聞いている気持になったりの活動でした。晩年を少しでも豊かになるように願って、身体に気をつけ続けることができたらと思っています。

畠山　光子　訪問ふれあい員
平成 14 年（2002 年）より活動　在宅担当　高齢者あんしん相談センターめじろ圏域

初期は人生の先輩に話を聞き、今では同世代の方と話に花が咲きいろいろな面で勉強させて頂いてます。別れも多く、後日家族の方から「貴方が来るの楽しみにしていたのよ」等連絡を頂き、また子が同居しているのに訪問しても挨拶もない日が続きましたが 1 年半過ぎた頃戸を開け「よろしくお願いします」と言って出勤するようになり、親の日常に関心を持つようになりうれしく思ったこともありました。
今後一人暮らしの方が多くなり話をしながら介護保険につなげたらと思います。

藤本　久一　訪問ふれあい員
平成 14 年（2002 年）より活動　在宅担当　高齢者あんしん相談センター由木東圏域

何と言っても、訪問ふれあい員は、利用者の身近にいて、その心や暮らしを理解することができ得る存在である。
今日まで試行錯誤を繰り返しながら、自分はどんな見守りをしているのか、きたのかを常に反省しながら、限られた時間内でできるだけのコミュニケーションをとり、その中で適切な見守り方を見出していくことではないでしょうか。また、自分も生きがいをもらって生きる上で大切なことは何だろうなどと考えさせられやがてくる老いを学ぶ機会ともなっている。
活動の中で得られた学習や体験をもとに、現状や問題点を明らかにし、提供・共有し、一層活動が充実するよう努力していきたい。

西山　三和子　訪問ふれあい員
平成 15 年（2003 年）より活動　特別養護老人ホーム担当

訪問ふれあい員として初めて訪問した園の施設長、生活相談員さんとの懇談で学んだことが現在に続いていると思うのでした。
「施設も職員も訪問ふれあい員も利用者の立場にたって考えることが大切」。入所して今はひとりぼっちと暗かった利用者さんに心を開いてふれあううちに、訪問を待ち望んで下さるようになったＡさん。
今、コロナで訪問中止になっていますが、園でふれあい、お話してきたあの人、この人の嬉しそうな笑顔が目に浮かび胸がいっぱいになってきました。
早くコロナがおちつき、訪問ふれあい員活動の出来る日を心から願っています。

## ○ 担当ケアマネジャーからのご意見

介護サービス相談支援事業（訪問ふれあい員派遣）の利用に関する調査の結果から担当ケアマネジャーからのご意見を一部ご紹介します。

・ 訪問ふれあい員の利用によって、生活状況の把握ができ、必要な支援を再検討する機会を持つことができた。

・ 利用者が、介護サービスについて不満を持っていたことが、訪問ふれあい員の聞き取りで明確になった。担当事業者に、あらためて説明依頼をすることができた。

・ 訪問ふれあい員からの具体的なアドバイスを、利用者は日常生活に活かしている。

・ 発話量が増え、訪問してくれるのを楽しみに待っている。話を聞いてもらえ、とても安心して生活できるようになった。

・ 以前は気分がふさぎ込むこともあったが、利用を始めてから、徐々に明るい気持ちになっていった。

・ 訪問が適度な緊張や刺激になっている。また、安心感となり、体調不良を訴えることが少なくなった。

・ 傾聴してもらえることで気分がすっきりすると話があった。

---

訪問ふれあい員の定期的な訪問により、利用者が「話ができる」「話を聞いてくれる」と、在宅生活の安心感に繋がっているという感想が多くありました。

今後も、担当ケアマネジャー・高齢者あんしん相談センターと情報共有を行い、介護サービスや生活上の問題について、早期の対応に繋げていきます。

# 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、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。

（第1号-1様式）　R3.4～

| 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 |
|---|
| |

高齢者福祉課　受付印

※この施設の担当は　　年　　月～

| | | | |
|---|---|---|---|
| 訪　問　日 | 年　　月　　日（　　曜日）　時　　分　～　　時　　分 | | |
| 担当施設名 | | 特養　・　老健　・　療養型<br>グループホーム　・　その他（　　） | |

【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。

◎ 上記の件、連絡した場合はご記入ください。　連絡日：　　年　　月　　日

☐ 施設へ報告した。　担当者（　　）

☐ 事務局（市）　担当者（　　）

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 区分 | ☐ 要望　☐ 苦情　☐ 状況報告 | 対応状況所見等 | ☐ 傾聴　☐ 経過観察　☐ 解決 | |
| | 分類 | ☐ 生活　☐ 健康面　☐ その他 | | ☐ 利用者への助言　☐ 施設への報告 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 2 | 区分 | ☐ 要望　☐ 苦情　☐ 状況報告 | 対応状況所見等 | ☐ 傾聴　☐ 経過観察　☐ 解決 | |
| | 分類 | ☐ 生活　☐ 健康面　☐ その他 | | ☐ 利用者への助言　☐ 施設への報告 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※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。

（裏面へ続く）

第1号-2様式　R3.4～

| 要望 | 苦情 | 状況報告 |
|---|---|---|
| | | |

# 在　宅　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 | |
|---|---|
| ＊利用者を担当する<br>高齢者あんしん相談センター | |

高齢者福祉課 受付印

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 訪　問　日 | 年　　月　　日（　　） | | 午前<br>午後 | 時　　分 ～　　時　　分 | |
| 利用者 | 氏　名 | | 年　齢 | 歳 | |
| | 介 護 度 | 未申請・非該当　／　要支援１・２　／　要介護　１・２・３・４・５ | | | |
| | 世帯構成 | １人暮らし　・　高齢者のみ世帯　・　日中独居　・　その他　（　　） | | | |
| | 住居形態 | 戸建　／　集合住宅　☐ アパート・マンション等　☐ 団地　（　　）階 | | | |
| | 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　・　通所介護（デイサービス）　・　通所リハ（デイケア）　・　訪問看護<br>その他（　　） | | | |

◆ 会話での気づき （該当するものに、〇印をつけてください。）

1. 身支度　整っている　・　整っていない　（　　）
2. 表情　不良 1 2 3 4 5 良好　（　　）
3. 食欲　不良 1 2 3 4 5 良好　（　　）
4. 睡眠　不良 1 2 3 4 5 良好　（　　）
5. 外出　ほぼ毎日　・　週2～3回　・　週1回　・　月1～2回　・　していない
6. 対人交流　ほぼ毎日　・　週2～3回　・　週1回　・　月1～2回　・　していない
   （※家族、友人 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。

◎ 上記の件、関係機関に連絡した場合はご記入ください。　連絡日：　　年　　月　　日

☐ 事務局（市）担当者　（　　）

☐ 高齢者あんしん相談センター　担当者（　　）

☐ その他　（　　）

訪問ふれあい員の健康管理　検温　（　　）℃

☐ 発熱・咳・下痢・嘔吐の症状なし　☐ 家族に発熱・咳・下痢・嘔吐の症状なし

☐ 感染対策を行った（マスク・手指消毒など）

※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２年（２０２０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３年（２０２１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/