令和３年（2021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３年（２０２１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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１６
  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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１７
- 八王子市介護サービス相談支援事業実施要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１９
- 八王子市介護サービス訪問ふれあい員活動報告書（様式）・・・・・Ｐ２３

＊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。

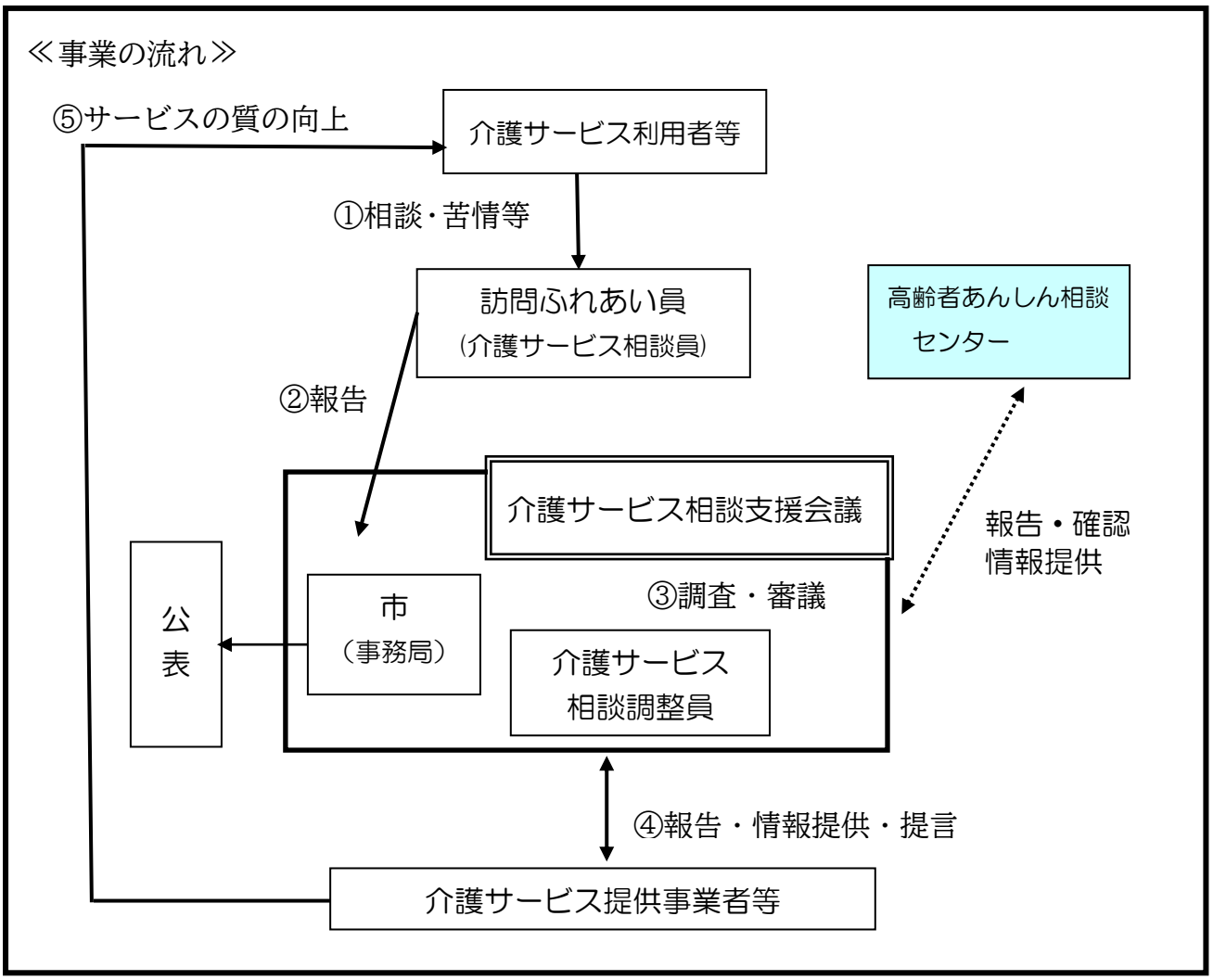
また、定期的に相談調整員と訪問ふれあい員の意見交換を行い、活動状況の報告、活動上の課題について検討等を行っています。

（２）介護サービス相談調整員（令和４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。

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）

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。また長引く新型コロナウイルス感染症の影響で、活動が大幅に制限されていることを誠に残念に思っております。

皆さんの活動は、長年頑張ってこられた高齢者の、安全で健康な地域の暮らしに繋がります。高齢者の状況や気持ちを汲み取ることは簡単ではありませんが、皆さんには備わっておられます。それは、長年のご経験や、常に注意を払う姿勢により身に付けられたと拝察します。大変素晴らしいことで、一朝一夕でできることではありません。

新しい生活様式での効果的な活動を考えたいと思いますので、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）

日頃のご活動に心より感謝申し上げます。今年もコロナ禍の活動制約が続いており、活動継続について悩まれている方もおられると思います。介護の社会化を目指した介護保険制度ですが、コロナ禍のサービス提供の制約から介護サービス職員や家族の介護負担も増えています。そのなかでも皆さんからの貴重なご報告により、コロナ禍の状況の変化に応じたサービスの利用状況やサービス提供における工夫などを確認でき、サービス提供者側にコロナ禍の適切な対応を求めることがあります。このような仕組みがあることは、利用者の権利侵害を事前に防ぐ権利擁護活動として利用者にとっては心強いものです。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）

コロナ渦での新しい生活様式が当たり前のようになってきています。この間、介護サービス訪問ふれあい員の活動は、様々な制限下で少しずつ再開し始めています。それとともに、高齢者及び障がい者に対する身体的、精神的な虐待ケースの相談を受けることが増えてきました。外部の目が行き届かなかった方々のところに、何かしらの支援の手が伸びるようになってきたようです。介護サービス訪問ふれあい員の活動が、利用者だけでなく、その周囲の方々にも、良い影響を与えています。引き続き、訪問ふれあい員の活動をよろしくお願いします。

Ⅲ　令和３年（２０２１年）度　活動報告

（令和４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　：　２２名
施設担当　：　４２名　　計６４名

２．派遣先

(1) 在宅利用者　１４名

(2) 受入協力施設　６１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　椛の里	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）１施設

	施設名称(順不同)
1	医療法人社団永生会　永生病院

⑤ 介護医療院　２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

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	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
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３年度介護サービス訪問ふれあい員の派遣状況について

在宅派遣につきましては、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（以下「緊急事態宣言」という。）期間を除き、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、緊急事態宣言の発令により、派遣再開の見込みが立たない状況が続きましたが、受入協力施設への派遣再開の意向調査により、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３年 １月８日から３月２１日 （新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言）	全面休止	全面休止
４月から	↓	一部再開
４月２５日から６月２０日 （新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言）	↓	全面休止
６月２１日から	↓	一部再開
７月１２日から９月３０日 （新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言）	↓	全面休止
１０月から	一部再開 （７施設）	一部再開
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	↓

（２）活動報告書

単位：件

	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
施　設	41	38	1,889	2,049
在　宅	121	178	432	805
計	162	216	2,321	2,854

（３）報告内容及び審議件数

単位：件

		令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
施　設		41	168	1,796	2,091
	苦　情	2	3	48	65
	要　望	5	16	190	197
	状況報告	34	149	1,558	1,829
在　宅		110	208	403	805
	苦　情	0	1	4	3
	要　望	5	4	7	9
	状況報告	105	203	392	793
全　体		151	376	2,199	2,896
	苦　情	2	4	52	68
	要　望	10	20	197	206
	状況報告	139	352	1,950	2,622
対応状況	訪問ふれあい員が解決	16	19	150	108
	継続訪問が必要	14	41	304	425

（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】　34 件 【在宅】　105 件	
		計　139 件	（全体の92.1%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 【在宅】　0 件	（苦情　0 件） （要望　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)　5 件 (2)　1 件 (3)　1 件	（苦情　0 件） （要望　5 件） （苦情　1 件） （要望　0 件） （苦情　1 件） （要望　0 件）
		計　7 件	（全体の4.6%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)　4 件 (2)　1 件	（苦情　0 件） （要望　4 件） （苦情　0 件） （要望　1 件）
		計　5 件	（全体の3.3%を占める）
5	＜制度・施策等に関する要望等＞	【施設】　0 件 【在宅】　0 件	（苦情　0 件） （要望　0 件） （苦情　0 件） （要望　0 件）
		計　0 件	（全体の0.0%を占める）
		【施設】　41 件 【在宅】　110 件	
		合　計　151 件	（100%）

年度別

【全体（施設と在宅）】 単位：件

内　容 ＼ 年　度	令和3年度		令和2年度		令和元年	30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	139	92.1	352	93.7	88.7	90.5
2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	0	0.0	2	0.5	0.5	0.2
3　施設生活に関するもの	7	4.6	17	4.5	10.3	8.8
4　在宅生活に関するもの	5	3.3	5	1.3	0.4	0.4
5　制度・施策等に関する要望等	0	0.0	0	0.0	0.1	0.1
計	151	100.0	376	100.0	100.0	100.0

【施　設】 単位：件

内　容 ＼ 年　度	令和3年度		令和2年度		令和元年	30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	34	83.0	149	88.7	86.7	87.5
2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	0	0.0	2	1.2	0.6	0.1
3-(1)　個人の嗜好・選択に関わるもの	5	12.2	15	8.9	9.7	8.9
3-(2)　ケアの内容・人権に関するもの	1	2.4	2	1.2	2.7	3.0
3-(3)　施設整備に関するもの	1	2.4	0	0.0	0.2	0.5
5　制度・施策等に関する要望等	0	0.0	0	0.0	0.1	0.0
計	41	100.0	168	100.0	100.0	100.0

【在　宅】 単位：件

内　容 ＼ 年　度	令和3年度		令和2年度		令和元年	30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	105	95.5	203	97.6	97.3	98.5
2　情報不足・誤解・勘違いに基づくもの	0	0.0	0	0.0	0.5	0.1
4-(1)　個人の嗜好・選択に関わるもの	4	3.6	3	1.4	1.2	0.9
4-(2)　ケアの内容・人権に関するもの	1	0.9	2	1.0	1.0	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	110	100.0	208	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３回）

開催日	会　場
令和３年　５月２０日	職員会館　第１会議室
令和３年１２月２０日	市役所　８０５会議室
令和４年　３月２３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

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	３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（書面開催）

令和３年８月実施（施設担当者）
令和３年９月実施（在宅担当者）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、書面開催としました。事例検討を通して、これまでの活動の振り返りを行うとともに、令和３年４月より新しくなった活動報告書の記載方法について、演習を行いました。

（５）介護サービス訪問ふれあい員　交付式・全体会（書面開催）

令和３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。依頼状（任期　令和３年１１月１日から令和５年１０月３１日）は、郵送で交付しました。

【提供資料】

・「令和２年（２０２０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　２０２１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、八王子市の高齢者福祉や介護保険制度の方針について理解を深めるために、「八王子市高齢者計画・第８期介護保険事業計画の概要」の動画を視聴しました。

【提供資料】

・動画視聴用資料「八王子市高齢者計画・第８期介護保険事業計画の概要」

・高齢者計画・介護保険事業計画　特集号（概要版）

（７）「応援メッセージ」の送付

令和３年６月に実施

施設担当の訪問ふれあい員が、入居者様、職員の皆様へ「訪問できない間も繋がっている」という気持ちを込めて「応援メッセージ」を作成し、受入協力施設へ送付しました。

（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３年１２月１７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　９名、事務局１名
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『身体拘束ゼロを実現するためには～大誠会スタイルを通じて～』
　　・講演２『高齢者虐待防止・身体拘束の廃止について』

介護サービス相談・地域づくり連絡会主催の「全国介護サービス相談活動事例報告会」が２年ぶりに開催されました。

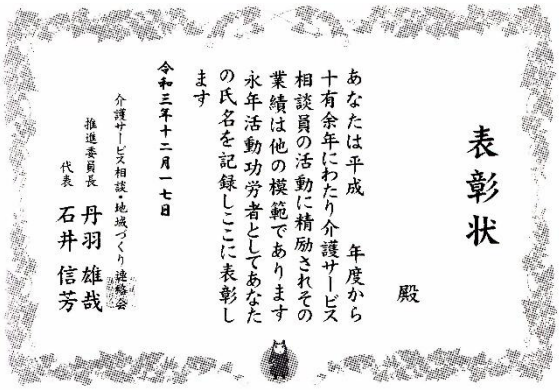
八王子市では、１８名の訪問ふれあい員が「介護サービス相談員永年活動功労者表彰」として、表彰を受けました。

※敬称略

◆活動歴１０年　１４名
・青沼　雅子　　・中村　章江
・小野　かづ代　・藤井　隆子
・菊地　敏枝　　・松浦　忠男
・小山　雅子　　・松本　信子
・白鳥　信行　　・箕輪　裕子
・中里　笑子　　・宮澤　佳子
・中村　妙子　　・渡邊　洋子

◆活動歴１５年　３名
・伊藤　憲彦　・鈴木　睦子
・平野　美香

◆活動歴２０年　１名
・菅原　まり子


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

令和三年十二月一七日

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　石井　信芳

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 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 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 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 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　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３年（２０２１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４年（２０２２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/