

## 八王子市高齢者見守り相談窓口運営事業実施要綱

### (目的)

第1条 八王子市高齢者見守り相談窓口（以下「相談室」という。）運営事業は、「東京都高齢者見守り相談窓口設置事業」に基づき、65歳以上の者（以下「高齢者」という。）の在宅生活の安心を確保するため、その生活実態の把握や、各関係機関と連携した高齢者に対する見守りを行い、緊急通報システムを活用した緊急時の対応など必要な支援を行うとともに、高齢者からの相談を受けて問題解決に当たることを目的とする。

### (実施主体)

第2条 この事業の実施主体は、八王子市とする。

### (実施形態)

第3条 この事業の実施形態は、次の各号とする。

#### (1) シルバーふらっと相談室

相談室内に住民が集えるスペースを設置し、孤立しがちな高齢者の実態把握や見守り活動を実施する。また、地域の見守り・ボランティア活動の拠点として活動を支援する。そのほか、地域包括支援センターから離れた地域の身近な相談窓口として、地域住民の相談対応にあたる。

#### (2) シルバー見守り相談室

積極的に地域に出向き、孤立しがちな高齢者の実態把握や見守り活動を実施する。また、高齢者サロン活動の支援をはじめ、地域住民組織の自主的な見守り活動を支援する。

### (事業の対象者)

第4条 この事業の対象者は、高齢者の一人暮らし世帯、高齢者のみで構成する世帯に属する者、日中独居の高齢者とする。ただし、市長が特に必要があると認めたときは、この限りでない。

### (事業内容)

第5条 相談室は、以下に定める事業を地域に積極的に出向き、又は相談室において行うものとする。

#### (1) 高齢者等の情報収集、生活実態アセスメント及び安否確認

ア 高齢者に対する見守りを行うなど必要な支援を行うため、高齢者及びその家族等に関する基礎的事項等を記載した台帳（以下「サービス台帳」という。）を整備すること。

イ アにより整備したサービス台帳から支援すべき対象者を抽出し、高齢者等の心身の状況等生活実態のアセスメントを行うこと。アセスメントの実施に当たっては、対象者への戸別訪問等適切な手段により実施すること。

- ウ 地域住民等から見守りが必要な高齢者の安否情報を入手した場合は、その内容を確認し、必要があると認められる時は戸別訪問や電話等により安否確認を実施すること。
- (2) 一人暮らし高齢者等の孤立対策事業への参加・支援
- ア 「八王子市高齢者見守りネットワーク事業」等の各関係機関のネットワークにより既に把握している利用者について、各関係機関等と連携し、適切な手段を講じて支援すること。
- イ (1)イにおいてアセスメントを行った高齢者のうち、一人暮らし高齢者又は高齢者のみで構成される世帯に属する高齢者に対し、各種ネットワークへの参加とともに緊急通報システムの設置を勧奨すること。
- ウ 各関係機関と連携し、既に稼働している見守りネットワーク事業への未参加機関への参加勧奨等調整を行うなど、見守りネットワーク事業の進展に資する支援を行うこと。
- エ 高齢者サロン活動へ支援を行い、地域で孤立しがちな高齢者のサロン参加を推進すること。
- (3) 高齢者見守り相談窓口緊急通報システム事業(以下「民間緊急通報システム事業」という。)の対象拡大及び発報情報に基づく実態把握
- ア 民間緊急通報システム事業について、相談室設置区域においては以下のとおり対象を拡大し、設置機器を加えるとともに、その利用を勧奨すること。
- (ア) 高齢者の一人暮らし世帯、高齢者のみで構成する世帯に属する者、日中独居の高齢者を対象とすること。
- (イ) 高齢者の生活動線に設置し、一定時間が経過しても動作が確認できない場合に自動的に発報する生活リズムセンサーを設置機器に加えること。ただし、あらかじめ設置に関する利用者の希望を調査する場合については、希望する者のみに設置することができる。
- イ アにより実施される民間緊急通報システム事業において発生・通知を受けた相談室設置区域内の緊急通報の発報情報に基づき、戸別訪問・電話確認を行うなど関係機関と連携して適切な処置を講ずること。
- (4) 在宅高齢者及び家族等からの相談対応
- ア 在宅高齢者等の各種の相談に対し、訪問、電話、面接等により、総合的に対応すること。
- イ アの相談対応の際、複雑かつ困難な相談事案であると判断された場合、地域包括支援センター等必要な機関へ円滑に引き継ぐこと。
- (5) 各関係機関の主催する地域ケア関係会議等への出席
- (6) 孤立・孤独死防止会議の開催
- (7) その他必要と認められる事務

(事業の委託等)

第6条 本事業は、適正な事業運営が確保できると認められる社会福祉法人又は医療法人等に委託して実施するものとする。また、民間緊急通報システム事業については、民間事業者等に委託して実施するものとする。

2 前項の規定による委託事務の執行に関する費用については、予算の範囲内において、委託料として支払うものとする。

(事業に従事する職員)

第7条 この事業は、次に掲げる職員を配置して実施する。

(1) 相談員

社会福祉士又は主任介護支援専門員の資格を有する者で常勤職員。ただし、事業内容に関する実務経験があり、業務遂行に支障がないと市長が認めた者を充てることを可能とする。

(2) 事務職員

相談員の業務を補助する非常勤職員。

2 相談員及び事務職員は、利用者及び利用世帯のプライバシーの尊重に万全を期すものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た個人に関する情報及び秘密を漏らしてはならない。業務に従事しなくなった後も同様とする。

(関係各機関との連携)

第8条 相談員は、高齢者及び家族等の相談に適切に応じられるよう、八王子市、地域包括支援センター、その他関係する機関等との連絡を密にし、連携すること。

2 地域包括支援センター等に、利用者に関する情報を提供する場合には、利用者の同意を得るなど、個人情報の保護に留意すること。

(事業実施場所等)

第9条 相談室は、原則として地域包括支援センターの担当区域1か所につき1か所を上限とする。

2 相談室の設置場所の選定に当たっては、高齢者の住まいの状況、相談サービスの状況、連携すべき関係機関の状況など設置地区の地域性を考慮して設置する。

(留意事項)

第10条 相談室は、本事業の実施に当たり個人情報の保護に関し必要な措置を講ずるとともに、個人情報がみだりに公にされることのないよう最大限の配慮をしなければならない。

2 高齢者等からの相談に対応するため、八王子市及び各関係機関と連携を密にし、保健福祉サービス及び介護保険サービス等に関する最新の情報を常に収集及び修得すること。

3 高齢者及びその家族等の保健福祉サービスの利用申請手続の受付、取次(八王子市への申請書の提出)等を行うなど、利用者の立場に立って保健福祉サービスの適用の

調整を行うこと。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、この事業の実施に関して必要な事項は別に定める。

附則

この要綱は、平成23年4月1日から適用する。

附則

この要綱は、平成29年4月1日から適用する。

附則

- 1 この要綱は、平成31年4月1日から施行する。
- 2 本要綱に定める民間緊急通報システム事業は、平成31年3月31日をもって新規申請の受付を終了する。ただし、平成31年3月31日までに本要綱に定める民間緊急通報システムを申請し、利用決定された者については、その者の利用が廃止されるまで、継続して本要綱に定める民間緊急通報システム事業を利用できるものとする。

附則

- 1 この要綱は、令和2年4月1日から施行する。
- 2 本要綱に定める「高齢者見守り相談窓口緊急通報システム事業」は「高齢者見守り相談窓口救急通報システム事業」、「民間緊急通報システム事業」は「救急通報システム事業」と読み替えるものとする。