

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、研修等に参加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。