

高齢者あんしん相談 ネットワーク対応マニュアル



相模原市地域包括ケア推進部

高齢・障害者支援課

令和6年4月

相模原市高齢者あんしん相談ネットワーク事業

1 趣旨

高齢者やその家族等が住み慣れた地域において安心して生活することができるよう、介護の悩みや介護保険制度等に関する相談をより身近なところで行うことを目的とする。

2 実施場所

介護保険サービスにおける入所系サービス及び居住系サービスを提供する事業所のうち、事業実施に協力いただける事業所（以下「協力事業所」という。）。

=対象となる事業所の種別=

- 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）
- 介護老人保健施設
- 介護医療院
- 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）
- 小規模多機能型居宅介護《認知症対応型共同生活介護併設を除く》
- 看護小規模多機能型居宅介護
- 特定施設入居者生活介護《介護付有料老人ホーム、ケアハウス等》
- 短期入所生活介護《介護老人福祉施設の併設を除く》

3 主な事業内容

次の内容とし、各協力事業所において無理のない対応可能な範囲内で実施するものとする。

- ① 介護の悩みや介護保険制度等に関する相談対応
- ② 高齢者の在宅福祉サービス等に関する各種印刷物等の配布及び説明
- ③ 地域の高齢者や家族等からの相談を受け、必要に応じて地域包括支援センター等につないでいく
- ④ 養護者による虐待等、困難な相談については早急に、各地域包括支援センターまたは各高齢・障害者相談課につなぐ。
- ⑤ 相談終了後に、随時高齢・障害者支援課にメールまたはFAXで報告する。

4 受付時間

各協力事業所において対応可能な時間に受付ける。

5 登録方法

事業の趣旨に賛同する事業所は、別紙1「相模原市高齢者あんしん相談ネットワーク事業登録申請書」及び別紙2「相模原市高齢者あんしん相談ネットワーク事業協力に伴うアンケート」に必要事項を記載し、直接または郵送にて市へ提出する。

市は、申請のあった事業所について介護保険指定事業所であることを確認のうえ、協力事業所として登録し、看板及び必要なマニュアルやチラシなどの印刷物等を送付する。

6 周知・広報等

市民に対し広く周知するため、次に掲げる事項を行う。

- ① 協力事業所は、市から配布される看板を市民から見やすい場所に掲出する。
- ② 市は、別紙1「相模原市高齢者あんしん相談ネットワーク事業登録申請書」の内容に基づき、事業所名・所在地等を市ホームページに掲載する。

7 登録廃止

協力事業所が事業に協力できなくなったときは、別紙3「相模原市高齢者あんしん相談ネットワーク事業登録廃止届」に必要事項を記載し、市に直接または郵送にて報告するとともに看板を返却するものとする。

8 地域包括支援センターとの連携について

(1) 地域包括支援センターの役割

地域包括支援センターは、高齢者に関する総合相談の窓口として、市内29か所に設置されている。主任介護支援専門員、社会福祉士、保健師等の専門職を中心に職員が連携して、地域で暮らす高齢者に関する様々な相談を受け止め、個々の状況に応じた総合的なアセスメントを行い、医療や介護等の関係機関や、様々な制度及びサービス等に適切につなぐ等、継続的に支援していくことを目的に総合相談を実施している。

(2) 対応方法(図1 相談受付対応の流れ参照)

高齢者や家族からの相談依頼を受付けた場合、対象者の居住地区を担当する地域包括支援センター（P5「地域包括支援センター一覧」参照）を案内するとともに、必要なパンフレット等を配布し、説明する。

地域担当の地域包括支援センターが不明な場合は参考資料2「地域包括支援センター担当地区一覧」を参照するか、各高齢・障害者相談課または各福祉相談センター（P4「関係機関一覧」参照）に問合せる。

緊急性を要する場合や、相談者自ら地域包括支援センターに相談できない場合などには、個人情報提供についての同意を口頭により得て、地域包括支援センターに電話連

絡をする。連絡を受けた地域包括支援センターは対象者または家族に連絡し、相談内容を確認し支援を開始する。

養護者による虐待が疑われるときは、地域包括支援センターまたは各高齢・障害者相談課に電話報告をする。

9 報告

協力事業所は、受付けた相談の実績について、高齢・障害者支援課に報告をする。

- (1) 報告様式 別紙4「高齢者あんしん相談ネットワーク事業相談実績報告」
- (2) 報告方法 FAXまたはメールにて報告
- (3) 報告時期 相談を受けた場合に随時

【提出・返却先】

○高齢・障害者支援課

- ・所在地 相模原市中央区富士見6-1-1 ウェルネスさがみはらB館3階
- ・郵送先 〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15
- ・電話 042-769-9249 (直通)
- ・FAX 042-769-5708
- ・電子メール k-s-shien@city.sagamihara.kanagawa.jp

関係機関一覧

相模原市地域包括ケア推進部

課名	連絡先
高齢・障害者支援課 (高齢支援班)	電話 042-769-9249 〒252-5277 中央区富士見6-1-1 (ウェルネスさがみはらB館3階)
緑高齢・障害者相談課 (高齢福祉班)	電話 042-775-8812 〒252-5177 緑区西橋本5-3-21 (緑区合同庁舎3階)
城山福祉相談センター	電話 042-783-8136 〒252-5192 緑区久保沢1-3-1 (城山総合事務所本館1階)
津久井高齢・障害者相談課 (地域・高齢福祉班)	電話 042-780-1408 〒252-5172 緑区中野613-2 (津久井保健センター1階)
相模湖福祉相談センター	電話 042-684-3215 〒252-5162 緑区与瀬896 (相模湖総合事務所2階)
藤野福祉相談センター	電話 042-687-5511 〒252-5152 緑区小淵2000 (藤野総合事務所2階)
中央高齢・障害者相談課 (高齢福祉班)	電話 042(769)8349 〒252-5277 中央区富士見6-1-1 (ウェルネスさがみはらA館1階)
南高齢・障害者相談課 (高齢福祉班)	電話 042(701)7704 〒252-0303 南区相模大野6-22-1 (南保健福祉センター1階)

夜間・休日の場合

	連絡先
ホッと！ あんしんダイヤル	電話 0120-268-124 ★高齢者の介護家族等の日々の悩みや心配事に、看護師やケアマネジャー等の資格を有する専門相談員が対応。必用に応じて市の窓口を案内する。 ★受付時間 平日：午後5時～翌朝午前8時30分 土・日曜日、祝日等：24時間
市役所代表	電話 042-754-1111 ★養護者による高齢者虐待の場合に連絡する。守衛が通報先を確認し、担当課に連絡する。

相模原市 地域包括支援センター 一覧

センター名称		電話番号	所在地
緑 区	橋本	042-773-5812	緑区西橋本 3-1-14
	相原	042-703-5088	緑区二本松 3-4-7
	大沢	042-760-1210	緑区大島 1556(特別養護老人ホーム中の郷ユニット型内)
	城山	042-783-0030	緑区久保沢 1-3-1(城山総合事務所本館1階)
	津久井	042-780-5790	緑区中野 966-5
	相模湖	042-684-9065	緑区与瀬 896(相模湖総合事務所1階)
	藤野	042-686-6705	緑区小淵 2000(藤野総合事務所4階)
中 央 区	小山	042-771-3381	中央区宮下 1-1-21
	清新	042-707-0822	中央区清新 3-6-1
	横山	042-751-6662	中央区横山 1-2-15 グリーンハイム1階
	中央	042-730-3886	中央区千代田 1-6-2 アスカマンション1-C号室
	星が丘	042-758-7719	中央区千代田 5-3-19
	光が丘	042-750-1067	中央区光が丘 2-18-87(光が丘ふれあいセンター内)
	大野北第1	042-704-9551	中央区淵野辺 3-20-15 淵野辺コート1階
	大野北第2	042-768-2195	中央区鹿沼台 1-3-17 ヴィアーレ鹿沼台 1-C
	田名	042-764-6831	中央区田名 1262-5 D+STYLE 上田名ビル1階
	上溝	042-760-7055	中央区上溝 7-16-13
南 区	大野中	042-701-0511	南区古淵 3-28-1 ランバーパート 6 1階
	大沼	042-705-5435	南区若松 4-17-13 ソフィアビル1階
	大野台	042-758-8278	南区大野台 5-25-10
	大野南	042-767-3701	南区相模大野 3-1-33 丸徳ビル1階 7号
	上鶴間	042-767-2731	南区上鶴間本町 6-28-14
	麻溝	042-777-6858	南区下溝 756-6 (三和麻溝店B館3階)
	新磯	046-252-7646	南区新戸 1716 (新戸デイサービスセンター内)
	相模台第1	042-767-3888	南区南台 5-12-21 品田ビル 1-A
	相模台第2	042-741-6665	南区麻溝台 6-26-4 旭マンション1階
	相武台	046-206-5571	南区新磯野 4-1-3 (相武台まちづくりセンター・公民館内)
	東林第1	042-740-7708	南区東林間 5-5-1
	東林第2	042-705-8278	南区相南 1-7-17

図1 相談受付対応の流れ

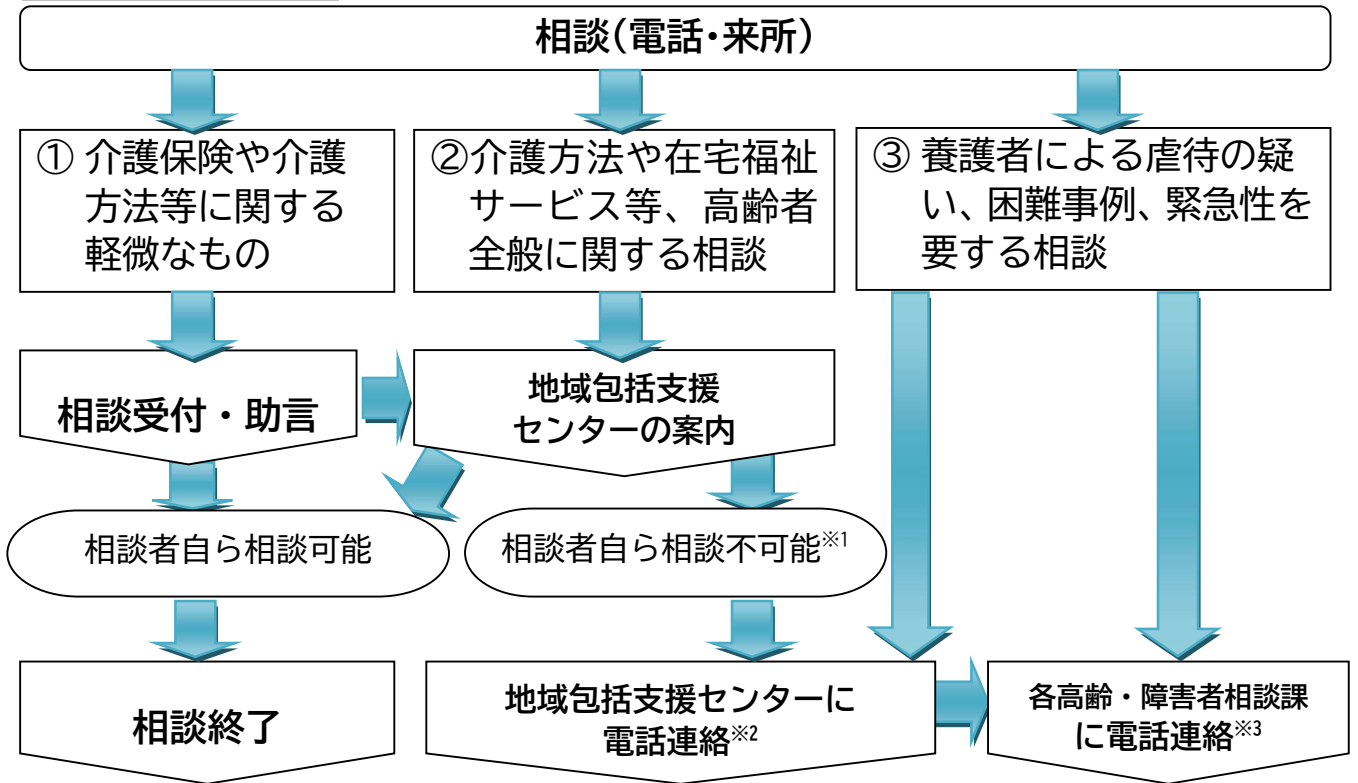
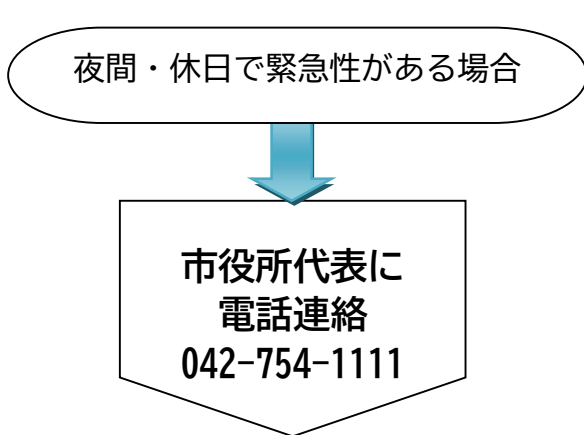
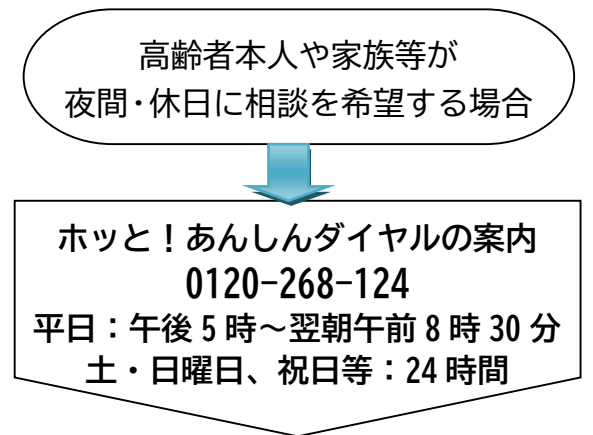


図2 夜間や休日の相談・連絡の場合



【参考】夜間や休日の市民向け相談窓口



- ※1 自ら相談不可能とは、身体機能に障害がある場合や、認知症等による理解力の低下等がある場合などにより、地域包括支援センターへの電話連絡や来所による相談ができない場合などをいう。
- ※2 地域包括支援センターに電話連絡する場合には、次の情報について聞き取った上で連絡するとスムーズに支援がつながる。
 - ・対象者氏名・生年月日・住所・相談者氏名・連絡先・相談の主訴
 - ・地域包括支援センターへの連絡についての同意
- ※3 養護者による虐待（疑いも含む）の場合は、各高齢・障害者相談課で相談を受けている。虐待としての相談を迷う場合には、参考資料1「虐待予防・発見チェックシート」を活用し、該当する場合には相談する。