

認知症相談窓口協力事業所業務マニュアル

1. 事業名

認知症相談窓口事業

2. 目的

認知症の人やその家族に対しては、認知症の各ステージにおいて、認知症の知識や介護技術に加え、精神面も含めた様々な支援が重要であることから、認知症介護の専門家や介護経験者等が対応する認知症相談窓口を設置し、気軽に相談できる体制を構築するとともに、認知症の人等が住み慣れた地域で安心して生活できる環境を整備することを目的とする。

3. 事業内容

(1) 相談を受ける対象者

認知症の人、その家族等

(2) 相談への対応

- ① 相談者の話を真摯に聴き、認知症の知識や介護技術に加え、精神面も含め相談内容に応じた助言等の支援を行う。
- ② 相談内容により、地域包括支援センター、介護サービス事業所、医療機関、長寿政策課等の関係機関が行う支援へ適切につなぐ。
- ③ 相談内容は、1件ごとに「相談票（様式1）」に記録する。
- ④ 地域包括支援センター、長寿政策課等に対し必要な情報を提供するなどにより、連携の強化を図る。
- ⑤ 相談業務の充実のために必要な情報等の収集、蓄積に努める。
例) 運営推進会議等での情報収集
- ⑥ 行方不明高齢者早期発見ダイヤルにて、検索願等が出された時の検索に協力する。

(行方不明高齢者早期発見ダイヤル事業参照)

4. 実績の報告

相談を受けた事業所は四半期（3月末、6月末、9月末、12月末）に一度、各地域包括支援センターに実績の報告として相談票を提出する。各地域包括支援センターは受け取った相談票の内容を精査し長寿政策課に提出する。

5. その他

本事業に携わる相談員等を含めた従業者は、個人情報保護法の規定等を踏まえ、認知症の人や家族等の個人情報やプライバシーの尊重、保護に万全を期するものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た情報を漏らしてはならない。