

介護支援専門員のための「たすけあいサービス活用」の手引き ～ 2025年に向けて地域の支えあい活動の充実を目指して～

ゴミ出しや掃除など、身の回りのちょっとした手助けを必要とする一人暮らしの高齢者や認知症の方々は増加しています。介護支援専門員の皆様も公的なサービスだけでは利用者支援が困難になってきている事を感じていらっしゃるのところかと思われます。

そこで、利用者や、利用者に関わるサービス事業者とたすけあいサービスの橋渡しをお願いしたく、手引きを作成しました。修正すべき点など是非に御意見ください。そして地域の支えあい活動の充実が利用者支援に繋がるよう御協力ください。

★ 「たすけあいサービス」について、ご理解いただきたいこと ★

利用者のニーズをたすけあいサービスに結びつけることは単純ではありません。しかし、そこで結びつく人間関係は一生のご縁になります。利用者の担当ケアマネと「たすけあいサービス」のコーディネーターとが共に協力するために、「たすけあいサービス」と他の介護サービスとの違いについてご理解いただき調整をお願いします。

① 他の介護サービスと違い、利用料は全額負担になります

利用料金等は一律ではありません。団体により、会費制をとるところもあります。

② 内容は多様です

担い手の賛同によって活動内容を決めています。活動の形が決まっていないからこそ、たすけあいサービスはニーズに応えるために一緒に解決策を考える事が出来ます。

③ サービス提供地域は多様です

町会やふるさと協議会（地区社会福祉協議会）は、地域内のたすけあいとして活動を行っています。ボランティアグループやNPOでは、柏市全域でサービス提供している団体もあります。

④ ご要望に応えられないときがあります

必要とされる地域に担い手が足りない時などはご要望に応えられないときがあります。

⑤ 個人情報の扱いは慎重に

サービスの担い手は、ご近所の方の場合もあります。調整にあたっては、利用者に対してその都度、個人情報の同意をとる必要があります。また、同意をとったことは支援経過記録に残してください。

たすけあいサービス活用の流れ

(1) 「たすけあいサービス」へ最初の問合せ

- ① 団体へコーディネートが可能かどうかを問合せするためには、お住まいの地域や依頼内容を伝える必要があります。予め利用者の同意をとりましょう。
- ② 最初の問合せでは、個人情報伏せ、おおよその住所、年令、性別とニーズを伝え、調整を一緒に進める事が可能かどうか確認しましょう。

(2) 利用の申込み

- ① 利用者へ問合せで確認した情報を説明したうえで、申込みについて相談してください。
- ② 利用者自身、又は家族から申込みをする場合は、後日担当ケアマネから団体へ連絡とってもらい確認してください。
- ③ 介護支援専門員が申込みを代行する場合は、予め伝えてよい情報を確認してください。

(3) 利用者に関わるサービス事業者と「たすけあいサービス」との情報共有

「たすけあいサービス」の身近なやり取りが利用者の心身の状況把握に貴重な情報源になることがあります。また、新しいサービスを作る可能性も持っています。必要に応じて「たすけあいサービス」にサービス担当者会議への参加を依頼する事もできます。その場合、個人情報を丁寧に扱うために次の点を留意してください。

- ① 団体にサービス担当者会議への参加依頼をする前に、必ず利用者への同意をとりましょう。取扱いを注意すべき個人情報を確認してください。
- ② 団体によって、会議の趣旨によって参加しないと判断することもあります。サービス担当者会議の趣旨、参加依頼をする目的を伝え、参加の意向を確認してください。
- ③ 会議後、参加者には秘密を保持することを確認してください。

(4) 利用者からの「たすけあいサービス」に対する苦情があった時に

- ① まずは「たすけあいサービス」の連絡・調整を行っているコーディネーターに相談してください。
- ② サービスの改善が見られない場合や対応に不満がある場合など市社会福祉協議会地域支援担当・市高齢者支援課にご相談ください。

平成28年4月 作成

(監修) 柏市介護支援専門員協議会

(発行・問合せ) 柏市社会福祉協議会生活支援体制整備担当 電話 04-7163-9001