

# 岡山県認知症コールセンター事業実施要綱

## 1 目的

認知症の人や家族に対しては、認知症の各ステージにおいて、認知症の知識や介護技術の面だけではなく、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経験者等が対応するコールセンター（電話相談）の設置により、認知症の人や家族が気軽に相談できる体制を構築することを目的とする。

## 2 実施主体等

実施主体は、岡山県（以下「県」という。）とする。

ただし、認知症の人やその家族への相談・援助について、十分な知見及び実績を有すると認められる団体等に事業の一部又は全部を委託できるものとする。

## 3 事業の内容等

- (1) コールセンターの設置により、認知症の人やその家族等からの各種の相談に応じること。
- (2) 相談内容により、地域包括支援センター、介護サービス事業者、医療機関、市町村等適切な関係機関が行う支援へ適切につなぐこと。
- (3) 地域包括支援センター、市町村等の相談体制の支援に資するため、定期的な情報提供などにより連携を図ること。
- (4) 実情に応じ、面談面接による相談を実施すること。

## 4 相談員の配置等

- (1) 3（1）の事業の実施に当たっては、認知症の人やその家族等の相談内容・頻度等を考慮しつつ、利用者が身近に相談でき、かつ、相談に対して総合的に対応できる相談員を配置することとする。
- (2) 相談員には、認知症介護の経験を有する者の他、介護支援専門員や社会福祉士、認知症医療の専門家、高齢者権利擁護の専門家等認知症の人やその家族等に対し、適切な相談援助を行うことができる者を必要に応じて配置すること。
- (3) 上記の他、相談の転送が可能な専門家の確保等、地域の認知症専門家及び専門機関の協力体制を構築することが望ましい。
- (4) 本事業に携わる相談員を含めた従業者は、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、保護に万全を期すものとし、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

## 5 設備等

コールセンターを設置する場合、相談専用の電話及びその他相談を適切に行うために必要な設備を設けること。

## 6 その他

- (1) 県は、本事業を関係団体等に委託する場合には、当該団体と密接な連携を図るものとする。
- (2) 県は、本事業の実施について認知症の人やその家族等に広く周知されるよう努め

ることとする。

- (3) 県は、相談に対する円滑な支援が図られるよう、市町村、医療機関、介護サービス事業者の他、保健、福祉、医療の各分野の関係機関・団体等との連携体制を整備すること。
- (4) コールセンターの開設日の設定に当たっては、相談者の利便性を考慮すること。
- (5) コールセンターの実施に当たっては、「認知症コールセンターマニュアル」（平成20年度老人保健健康増進等事業）を参考とすること。
- (6) 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、別に定めるものとする。

#### 附 則

この要綱は、平成23年6月1日から施行する。