生活相談員・契約マニュアル



2013/04　Ver1

**【目　次】**

①生活相談員・契約マニュアル　概要

・目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

②相談員業務の流れ

・業務フロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４

・相談受理（インテーク）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５

・見学対応・情報収集（アセスメント）

・利用判定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６

・サービス担当者会議

・契約・重要事項説明（\*詳細③参照）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

・居宅（介護支援）サービス計画書

・カンファレンス

・通所介護計画書/運動器機能向上計画書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

・サービス利用開始・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

・サービスの実施・提供/経過記録

・モニタリング

③契約・重要事項説明の流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11

・重要事項説明書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

・契約書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

④連絡調整・情報整理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

・顧客との電話応対

・居宅ケアマネージャーとの連携

・現場への情報の落とし込み

⑥参考書類・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

**①生活相談員・契約マニュアル　概要**

＜生活相談員・契約マニュアル　目的＞

「リハサロン鳥越」において、本マニュアルは相談員業務内容（顧客情報の管理から契約の締結、お客様・居宅介護支援事業所との情報共有等）の枠組みを明確化し、相談員を始め全職員がお客様を取り巻く情報の流れを把握・共有することで、顧客情報の密度を高め、提供サービスの質の向上へと繋げていくことを目的とする。

顧客情報を取り扱うことは個人のプライバシーに関する重大な責任を担う業務であり、情報の取り扱いに充分留意しなければならない。

密度・精度の高い情報は質の高いサービスの提供に繋がり、当事業所から他事業所へ正確な情報をタイムリーに発信していくことで、他事業所からの信頼を獲得し、お客様に対して各種介護保険サービス事業所からの多角的な視点を交えた包括的なサービス提供を可能とする。

本マニュアルは、質の高い、地域・顧客ニーズを素早く的確に捉えられる生活相談員を育成していく礎となることをその最大の目標とする。

**②相談員業務の流れ**

・業務フロー

CM…ケアマネージャー（居宅介護支援事業所）

SW…ソーシャルワーカー（地域包括支援センター）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 時期 | 順 | 項目 | 内容 |
|  | １ | 相談受理  （インテーク） | お客様・外部CM/SWから利用・見学依頼を受ける。  お客様の様子・利用目的を伺う。 |
| ２ | 見学対応・情報収集  （アセスメント） | 見学対応。見学が難しい場合、事前訪問し（又は見学の機会を活かし）、お客様の意向・ADL（日常生活動作）、介護保険の確認、担当CM/SWからの情報収集、主治医意見書等必要な書類の提出依頼をする。 |
| ３ | 利用判定  利用可・利用不可 | お客様の利用に伴い、自事業所の機能・サービス内容からお客様の個別ニーズを満たすものかを検討する。  利用可/不可の決定を担当CM/SWへ連絡する。 |
| ４ | サービス担当者会議 | 担当CM/SWによるサービス担当者会議にて、お客様の意向・状態・サービス内容についてお客様御本人、担当CM/SWにて確認・共有する。 |
| ５ | 契約の締結  重要事項説明の締結 | 利用可となり、利用開始に当たり、重要事項・契約事項の説明、その他利用に関わる事項の説明を行い、記名捺印にて同意を得る。当時にその他事務手続きを行う。 |
| ６ | 居宅（介護支援）サービス計画書 | 担当CM/SWより「居宅サービス計画書（ケアプラン）」を頂く。 |
| ７ | カンファレンス | 事業所内にて職員間で情報共有・サービス内容の検討を行う。 |
| ８ | 通所介護計画書  運動器機能向上計画書作成 | ケアプラン・アセスメント・カンファレンスを元に、自事業所のサービス提供における「通所介護計画書・運動器機能向上計画書」を作成、お客様の同意を得る。 |
| ９ | サービス利用開始 | リハサロン鳥越にて（介護予防）通所介護サービスの利用を開始する。 |
| サービス提供中 | 10 | サービスの実施・提供 | 「通所介護計画書」に基づき、お客様のニーズに沿ったサービス内容を提供する。 |
| 11 | モニタリング  （通所介護計画書）  (運動器機能向上計画書） | ●要支援…毎月月末に実施　　　　　　●機能訓練…3カ月に1度、月末に実施  ●要介護…3か月に1度、月末に実施  提供サービスの妥当性を、通所介護計画書・運動器機能向上計画書及びサービス利用内容から確認し、評価を行う。 |
| 12 | サービス担当者会議  \*区分認定・目標期間更新等  サービス内容に変更が生じた場合 | 「居宅サービス計画書（以下ケアプラン）」の変更・更新に伴い、お客様の意向・状態・サービス内容・利用状況についてお客様御本人、担当CM/SWにて確認・共有する。  \*担当CM/SWより更新されたケアプランを頂く |
| 13 | アセス・カンファレンス | お客様の再アセスメントを実施、カンファレンスを開催。介護計画書の検討を行う。 |
| 14 | 通所介護計画書  運動器機能向上計画書  作成・更新 | ケアプラン変更に伴い、再アセスメント・カンファレンスを実施後、自事業所のサービス提供における「通所介護計画書・運動器機能向上計画書」を作成・更新、お客様の同意を得る。 |
| ※以降、10「サービスの実施・提供」へ戻る。 | | | |

・相談受理（インテーク）

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| １ | 相談受理  （インテーク） | お客様・外部CM/SWから利用・見学依頼を受ける。  お客様の様子・利用目的を伺う。 |

…サービス提供に当たり、その最初の段階が「相談受理」である。

基本的な流れは以下の通りである。

1.居宅ケアマネージャーより、担当している顧客より利用希望があった際、当デイサービスの相談員へ顧客見学依頼の連絡が入る。

\*利用申込兼アセスメントシートを使用し、担当CMへ配布又はFAX。

下記事項を記載したシートをFAXにて再送信してもらう。

その際、お客様の要望・利用にあたってのニーズを簡単に把握しておく。

2.利用希望しているお客様名・希望時間帯（Ⅰ部…9：00～12：15　Ⅱ部…14：00～17：15）

住所・連絡先・簡単なADLを確認。見学を打診し、希望日程・見学来所時間の検討を行う。

見学時の来所者（御本人・御家族）等、見学対応に必要な最低限の情報を担当CM/SW、若

しくはお客様（ケアマネージャーからの了承を受け、顧客に直接連絡）より把握する。

・見学対応・情報収集（アセスメント）

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ２ | 見学対応・情報収集  （アセスメント） | 見学対応。見学が難しい場合は事前訪問し（又は見学の機会を活かし）、お客様の意向・ADL（日常生活動作）、介護保険の確認、担当CM/SWからの情報収集、主治医意見書等必要な書類の提出依頼をする。 |

…見学日程・時間が決まり次第、担当ケアマネージャーへ報告。

下記書類の準備を行う。

●当デイサービスのパンフレット

●広告紙

●その他　配布物（ニュースレター等）

　⇒全てを封筒に入れ、表書きに顧お客様名を記載。

1.見学日前日までに、終礼等翌日に向けての申し送りがある機会を用いて、見学者情報・見学時の対応を各職員へ周知・共有する。

2.見学日当日、朝礼時に当日の見学者対応の流れを各職員で確認する。

3.見学日当日の具体的対応

　　1）御自宅へお迎え…運転／接遇マナー・乗降・付添等、丁寧に行うこと。

2）ガイダンス…●デイの1日の流れ・特色・料金の簡単な説明（パンフレット）

　　　　　　　　　 ●機能訓練・マシンの説明

　　3)具体的ニーズの把握

　　　…当デイ利用にあたって、お客様の具体的なニーズを直接聞き取りにて把握する。

　　　　またご家族同行の際はご家族のニーズも把握しておく。

　　4)運動メニューの体験（簡単に1～2種目を提供

　　5)御自宅へお送り…運転／接遇マナー・乗降・付添等、丁寧に行うこと。

　　 　　御家族が同行でない場合は、御自宅到着時に御家族へ見学時の様子を報告。

　　　　 御家族不在の際は、ご帰宅時間を予め確認しておき、電話連絡等で報告を行う。

4.担当CM/SWへ見学時の様子を報告。

　5.事前訪問

　　お客様及び担当CM/SWより御自宅への事前訪問の依頼があった際は、お客様御自宅へ伺い、具体的なアセスメント・ニーズを把握する。

　　ご家族が不在の際は、電話連絡にてご家族のニーズを把握する。

・利用判定

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ３ | 利用判定  利用可・利用不可 | お客様の利用に伴い、自事業所の機能・サービス内容からお客様の個別ニーズを満たすものかを検討する。  利用可/不可の決定を担当CM/SWへ連絡する。 |

…見学時のお客様の状況、集約した情報を元に事業所内で利用判定会議を開催し、

当デイサービスの利用可否を判断（\*書式「利用判定会議」使用）。

判定結果を担当CM/SWへ連絡する。

・サービス担当者会議

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ４ | サービス担当者会議  介護支援サービス計画書 | 担当CM/SWによるサービス担当者会議にて「居宅サービス計画書（以下ケアプラン）」に基づき、お客様の意向・状態・サービス内容についてお客様御本人、担当CM/SWにて確認・共有する。\*担当CM/SWよりケアプランを頂く。 |

…利用判定後、介護保険サービス事業者立会いにて担当者会議開催。

　状況によっては相談員・担当CM/SW・お客様の3名など、各事業者・お客様の都合により

立ち会う人員は変動。デイ利用の流れ、サービス内容の確認等基本的な打ち合わせを行う。

・契約/重要事項説明

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ５ | 契約締結  重要事項説明書の締結 | 利用可となり、利用開始に当たり、重要事項・契約事項の説明、その他利用に関わる事項の説明を行い、記名捺印にて同意を得る。当時にその他事務手続きを行う。 |

…サービス担当者会議後、お客様と契約の締結となる。

　詳細は「③契約・重要事項説明の流れ」参照。

・居宅（介護支援）サービス計画書＜ケアプラン＞

　時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ６ | 居宅（介護支援）サービス計画書 | 担当CM/SWより「居宅サービス計画書（ケアプラン）」を頂く。 |

…居宅（**介護支援）サービス計画書**＜ケアプラン＞

　当デイ利用にあたり、担当CM/SWより

●お客様のニーズ

●長期目標・期間

●短期目標・期間

●提供サービス区分（通所介護）

●提供サービス内容

●事業所名（リハサロン鳥越）

●サービス提供期間

以上の各項目が明記された「介護支援サービス計画書（以下ケアプラン）」を確認。本書類に対して**お客様が記名・捺印し**、同意を確認した上で複写を必ず頂くようにする。

ケアプランはお客様が各介護保険サービスを利用する上で必要不可欠なものであり、

**原則サービス提供前に必ず頂くようにする。（記名日・作成日に要注意）**

　ケアプランを頂いた上で、当デイ相談員にてアセスメント・カンファレンスを元に

各種計画書の作成に当たる。

・カンファレンス

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ７ | カンファレンス | 事業所内にて職員間で情報共有・サービス内容の検討を行う。 |

…事業所内の職員にてお客様の基本情報を共有し、サービス利用にあたっての提供内容を

検討する。

・通所介護計画書/運動器機能向上計画書　作成

時期：サービス提供前

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ８ | 通所介護計画書  運動器機能向上計画書  作成 | ケアプラン・アセスメント・カンファレンスを元に、自事業所のサービス提供における「通所介護計画書・運動器機能向上計画書」を作成、お客様の同意を得る。 |

…ケアプラン・アセスメント・カンファレンスを元に、

・通所介護計画書（生活相談員）

・運動器機能向上計画書（機能訓練指導員）を作成する。

　計画書作成に当たって、

　■通所介護計画書

　⇒●**作成日（サービス提供前であること）**

●お客様の基本情報

●利用にあたってのお客様/ご家族の意向

　　●長期・短期目標・期間（居宅・当事業所）

　　●サービス提供内容・提供時間・送迎時間

　　●お客様の具体的ニーズ（ADL/QOL/精神状態）・サービス内容・留意事項

　　●利用日

　　●説明者・お客様の記名捺印・同意日欄

　■運動器機能向上計画書

　⇒●お客様の基礎情報

　　●既往歴

　　●痛み（部位と程度）

　　●運動に伴うリスク

●利用にあたってのお客様/ご家族の意向

　　●長期・短期目標

　　●機能訓練目標

　　●担当チーム

　　●機能訓練具体的目標/ニーズ・提供メニュー・訓練時間・内容・ポイント

以上各項目が明記されていることを確認。

計画書が完成した後、サービス提供前までにお客様から同意を得る。

**各計画書はサービス提供前にお客様に記名捺印を頂き、同意を得る。**

**同意日は原則サービス提供前でなければならない。**

・サービス利用開始

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| ９ | サービス利用開始 | リハサロン鳥越にて（介護予防）通所介護サービスの利用を開始する。 |

・サービスの実施・提供/経過記録

時期：サービス提供後

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| 10 | サービスの実施・提供 | 「通所介護計画書」に基づき、お客様のニーズに沿ったサービス内容を提供する。 |

…実際にお客様にサービスを提供する。

　サービス内容・業務詳細は「業務マニュアル」参照。

　サービス提供の家庭やお客様の状況・状態変化は必ず経過記録にまとめておく。

・モニタリング

時期：サービス提供後

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| 11 | モニタリング  （通所介護計画書）  (運動器機能向上計画書） | ●要支援…毎月月末に実施　　　　　　●機能訓練…3カ月に1度、月末に実施  ●要介護…3か月に1度、月末に実施  提供サービスの妥当性を、通所介護計画書・運動器機能向上計画書及びサービス利用内容から確認し、評価を行う。 |

…定期的にお客様の利用状況・機能訓練の実施状況に対してモニタリングを行い、

お客様のニーズ/目標に即したサービスを提供できているか、また個別の目標達成に

向かっているかを評価する

モニタリングに当たっては書式「モニタリング評価表」「機能訓練向上プログラム　モニ

タリング・評価表」を使用する。

●モニタリングの期間

・要支援…毎月月末に実施

・要介護…3か月に1度、月末に実施

・機能訓練…3カ月に1度、月末に実施

・サービス担当者会議（区分認定・目標期間更新等サービス内容に変更があった場合）

時期：サービス提供後

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| 12 | サービス担当者会議  \*区分認定・目標期間更新等  サービス内容に変更が生じた場合 | 「居宅サービス計画書（以下ケアプラン）」の変更・更新に伴い、お客様の意向・状態・サービス内容・利用状況についてお客様御本人、担当CM/SWにて確認・共有する。  \*担当CM/SWより更新されたケアプランを頂く |

・アセス・カンファレンス

　時期：サービス提供後

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| 13 | アセス・カンファレンス | お客様の再アセスメントを実施、カンファレンスを開催。介護計画書の検討を行う。 |

・通所介護計画書/運動器機能向上計画書　作成・更新

時期：サービス提供後

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 順 | 項目 | 内容 |
| 14 | 通所介護計画書  運動器機能向上計画書  作成・更新 | ケアプラン変更に伴い、再アセスメント・カンファレンスを実施後、自事業所のサービス提供における「通所介護計画書・運動器機能向上計画書」を作成・更新、お客様の同意を得る。 |

**③契約・重要事項説明の流れ**

…見学を経て、新規利用決定の連絡が担当CMより来た際は、契約日程の調整に入る。

契約日・開始時間・場所・参加者の確認をし、決定し次第「デイ申し送り」データ内に反映、各職員へ周知。下記準備を行う。

1)契約書・重要事項説明書　各2部

2)個人情報使用同意書（第三者間での情報共有に関して）

3)個人情報使用同意書（写真の使用に関して）

4)初回利用時のお知らせ（御客様持参物に関して）

　5)送迎に関わる同意書（出来るだけ契約日までにルート確認をし、時間を決定しておく）

　6)指定口座引き落とし用紙

　7)見学対応時に配布できていなかった書類（チラシ・新しいイベント告知ビラ）等

　　⇒全てを封筒に入れ、表書きに顧客名を記載（契約書類在中と封筒左脇に併せて記載）。

※契約締結時に担当者会議が並行して実施されることもあるため、また会話の中で顧客の身辺状況を把握しアセスメントへ活かす為、筆記用具等、事前準備をしておく。

契約締結の際は、事業内容の詳細が記載してある重要事項説明から開始する。  
前提として、事業内容を全て説明するのではなく、重要事項の中でも必須とされる項目を中心に、契約対象に分かりやすく丁寧に説明すること。

●重要事項説明書…事業所のサービス内容に関わる具体的内容が記載。

●契約書…介護保険法に則った文言を背景に当デイサービスの事業に関わる内容が記載。

●重要事項説明書

1)運営法人概要  
事業所の運営法人（企業）名、所在地、連絡先、代表を説明。

2)事業所概要  
事業所名、事業項目、所在地、連絡先、管理者名を説明。連絡先・管理者名の段階で、苦情相談窓口も合わせて早い段階で説明する。

3)職員配置  
職員数、担当職、国家資格・専有資格保持者を説明し、充分な力量を備えた職員を充足数配置している点を説明。

4)営業日・営業時間・提供時間  
営業日は月～金曜日まで、土日祝日、夏季（一部）、年末年始を除く旨を説明。  
営業時間は職員が事業所にいる時間（相談受付時間）として説明。  
提供時間は利用者がデイサービスに居る時間で、様々なサービスを受けることが出来る時間として説明。

※送迎は提供時間外の扱いとなり、利用前の迎えから利用後の送りまでデイサービスで担当させて頂く旨を説明。この段階で利用曜日の到着～帰宅時間を伝えられると良い。

5)利用料金  
利用者の介護認定区分に合わせて、区分単位数からの基本料金と加算費用（機能訓練等）、自費の合算から、月額料金（○千○百円程度）を説明。  
電卓を用いて金額を具体的に提示すると尚良い。

・要介護…介護認定区分に対して、利用料金が変動。**1回の利用料金が記載。**

・要支援…要支援1/2共に**月額料金が記載。加算費についても月額料金が記載**。

　6)キャンセル料

　　既定のキャンセル料に関して記載されているが、現段階（2013年4月時点）では

記載されている条件に満たされた場合でもキャンセル料は徴収しない旨を説明。

体調不良時は無理なく御利用頂くため、利用日の当日であっても

体調不良が認められた時点で連絡を頂きたいと伝える。

⇒朝（送迎前）の時点で体調不良等の理由で欠席する場合は、電話はできるだけ

営業時間内（8：15前後～17：30の間）に頂きたいと伝えること。

\*8：15以降だと送迎車両が出発してしまうため。

　7)支払い方法

　　リハサロン鳥越の利用料支払いは、

　　●現金（初月1か月分のみ）…利用料を封筒に入れ、持参して頂く方法

　　●口座振替（銀行・郵便）…指定口座にお客様から振り込んで頂く方法

　　●口座引き落とし（銀行・郵便）

…お客様の指定口座から当事業所が利用料を自動的に引き落とす方法

仲介業者（リコーリース）への申請上、初月は現金での支払い依頼となる。

以降はお客様の負担軽減のため、出来るだけ口座引き落としの方法をお勧めすること。

　8)緊急時の対応・9）事故発生時の対応

　　当デイご利用の際、お客様の体調変化に速やかに対応するため、お客様の主治医、

かかりつけの病院・診療科・住所・連絡先、緊急連絡先等を確認。

御本人の直筆が難しい場合は、御本人から了承を得て代筆にて記載すること。

合わせて、事故発生時の緊急対応についても上記項目を踏まえたうえで、こちらで

責任を持って対応する旨を伝え、安心して御利用頂けるよう配慮すること。

　10)苦情相談窓口・11)自治体窓口

　　当デイのサービス内容に関して、お客様に対して不手際や至らない点が生じた際は、

遠慮なく相談員まで御連絡頂きたい旨を伝える。

　　合わせて、当事業所以外にも自治体で苦情相談窓口を設けている旨を説明する。

　12)その他サービス利用に当たっての留意事項

　　別紙「新規ご利用に当たって」を用いて、持参物・持参現金物についての確認。

　　重説の内容を追いながら、サービス時の各内容を簡単に説明する。

**重要事項説明が全て終了した時点で、**

**\*「ここまでで御不明な点はございますか？」**

**\*「サービス内容に関して分からない点がございましたらいつでもご相談下さい」**

**と伝え、お客様に安心して利用して頂けるよう配慮すること。**

最後に記名捺印をして頂くが、契約時は記名捺印を必要とする書類が多いため、最後にまとめて行えるよう手順を配慮する。

●契約書

　契約書においては介護保険法に則った文言が記載されており、重説の内容と重複する

部分が多いため、省略して説明を行う。

⇒長時間説明に時間をかけてしまうと、お客様が疲労してしまう点にも考慮する。

　・第３条【通所介護計画書、介護予防通所介護計画書の作成】

　・第５条【サービス提供の記録】⇒連絡帳について

　・第８条【料金の変更】

⇒介護保険法の特性上、2～3年に一度、数十円の値段の変動がある可能性があること

を説明しておく。

上記各項目を中心に説明し、

**「契約書の内容に関して分からない点がございましたらいつでもご相談下さい」**

　と伝える程度に留めておくこと。

●個人情報使用同意書（第三者間での情報共有に関して）

●個人情報使用同意書（写真の使用に関して）

●送迎に関わる同意書（同時に送迎時間の目安を伝える）\*必須ではない

　●指定口座引き落とし用紙

　各項目に関して、用紙を用いての説明を簡単に行う。

全ての説明が終わり次第、下記書類の署名捺印をまとめて実施。

**○契約書　2部**

**⇒１部当デイ保管　1部お客様保管　表紙裏表紙に当事業所・お客様の割り印を**

**必ず押すこと。**

**○重要事項説明書　2部**

**⇒１部当デイ保管　1部お客様保管　表紙裏表紙に当事業所・お客様の割り印を**

**必ず押すこと。**

**○個人情報使用同意書　１部（第三者間での情報共有に関して　当デイ保管）**

**○個人情報使用同意書　１部（写真の使用に関して　当デイ保管）**

**○送迎に関わる同意書　１部（同時に送迎時間の目安を伝える　当デイ保管）**

**↑必須ではない**

**○指定口座引き落とし用紙　４部（複写式）**

**…１部当デイ保管　１部お客様控え　１部郵送　１部銀行控え**

**⇒予め記入できる部分は相談員にて記入し、お客様に説明した上で不足がないよう**

**記載して頂くこと。**

**④連絡調整・情報整理**

・顧客との電話応対

　利用開始に当たり、お客様・お客様のご家族と電話連絡を取る機会が増えてくるため、

礼節をわきまえた対応をすることを大前提に、相手に分かりやすくゆっくり・明瞭

に話し、また相手からの疑問点・不明点に対しても責任を持って返答ができるよう、

予め予測される会話をイメージしておき、余裕を持って対応するように心掛けること。

・居宅CM/地域包括SWとの連携

　担当顧客の利用開始に伴い、利用状況の報告（**特に初回や体調不良時**）・ケアプランの配布・担当者会議・実績配布・モニタリング等、頻繁に外部と連携を取る機会がある為、上記顧客対応同様、礼節・マナーを徹底し、担当顧客の利用時の様子や当デイ利用時の不明点に明確に返答ができるよう心掛けること。

**「迅速/正確な報告ができる・丁寧な対応ができる・時折ユーモアを盛り込む」**

以上を意識し、地道に外部との連携を重ねていくことで、信頼を獲得することへと繋がる。

・現場への情報の落とし込み

　お客様御本人・ご家族からの申し送り、個人カルテ各書類、担当CM・SWからの申し送り

等各情報を、相談員のみで留めていては全く意味がない。

　外部と内部が密接にリンク出来るよう「パイプ役」として機能することが相談員業務の必

須となるため、把握した情報は速やかに事業所内の各職員へ伝達し、共有すること。

**⑤参考書類**