

第8章 推進体制

1 推進体制の整備

本計画は、高齢者に関する総合的な計画であり、その範囲が広範にわたるため、行政のみならず民間団体や保健・福祉・医療・介護の各機関、地域、教育・経済等の各団体との連携が欠かせないものになります。したがって、関係者や市民に計画の趣旨や内容の周知を図り、関係機関や地域団体との連携の強化、協力体制づくりを進めていきます。

(1) 行政の連携強化

本計画は、保健・福祉・医療・介護の領域を中心に多岐にわたる施策に対して、一体的に取り組むことが必要となっています。

施策を担当する課も複数にまたがっており、各施策の整合性を図り、効率的な計画推進を行うためにも、一層庁内の横の連携を密にし、情報を共有して取り組んでいきます。

また、国や県の動向にも注意し、計画推進に反映させていくとともに、広域に関わる問題や、国・県の協力を必要とする問題については、迅速に対応することができるように、連携を強化していきます。

(2) 関係機関との連携

高齢者の生活支援を総合的に行うためには、市内外の多様な関連施設・機関の協力や、民生委員、地域住民、ボランティア、NPO等の協力が必要となります。その他にも、社会福祉協議会、国民健康保険団体連合会、医療機関、教育機関など、多様な団体、機関との連携が不可欠です。

円滑な事業運営を図るためには、関係者が必要とする情報を共有できるように情報提供を行うとともに、関係者間の連絡・調整を行うなど、本市を基点とした協力体制づくりに取り組んでいきます。

(3) 医療と介護の連携

疾病予防や健康管理がますます重要になってくるため、地域における医療と介護の連携（主治医と介護支援専門員との連携強化、介護予防分野での医療との連携など）、入所施設やグループホームにおける医療機能の強化等について、国（社会保障審議会）で検討が進められており、本市においても医療と介護の連携強化に向けて取り組んでいきます。

(4) 市民の参画と協働

介護保険事業の円滑な実施と、保健・福祉・医療サービスの提供を実現しつつ、健やかな福祉社会を実現していくために、高齢者をはじめとする市民の声を聞き、よりよいサービスを育てていくと同時に、ボランティアをはじめとする地域のさまざまな個人・団体との参画や協働の仕組みづくりを進めていきます。

2 人材の確保

介護保険事業のサービスに携わる人材の確保・質の向上を図ることがより一層重要となっています。特に介護保険制度において重要な役割を果たすケアマネジャー・介護職員・認定調査員・介護認定審査会委員については、それぞれの専門知識を高めるとともに、人権尊重といった観点からも研修等を行い、人材の質的向上を図ります。

3 計画の適正な運営

計画の適正な運営を行うために、進捗状況を把握するとともに、事業の評価を今後の計画に反映させていく体制を整えます。また、介護保険サービスを適切に利用してもらうためには、事業者情報など必要な情報提供を行うとともに、指導・助言体制を充実させ、サービスの質の向上を図ります。

(1) 計画の進捗状況の点検・評価

高齢者福祉計画及び第5期介護保険事業計画を着実に実現していくため、両計画の進捗状況を点検・評価し必要な対策などを講じていくとともに、学識経験者や医療関係者、福祉関係者及び市民に計画に対する意見を求め、今後の計画に反映させていきます。

(2) 事業者への指導・助言

市町村にサービス事業者等への立ち入り調査権が認められるなど、市町村の役割・権限が強化され、また、都道府県による介護保険施設等の指定にあたって、市町村に対し意見を求めることが義務づけられました。

こうした市町村の役割の拡大を踏まえ、適正なサービス利用が図られるように、今後もサービス利用者の視点から、事業者への指導・助言に努めていきます。

(3) 正確・公平な要介護認定の調査

要介護認定の調査については原則として市町村が実施するものとし、要介護認定調査における正確性・公平性の確保に努めていきます。

4 情報提供・相談体制

◆ 高齢者施策全般に関する総合相談・情報提供

市民の利用できる事業・サービスは健康状態や目的によって多岐にわたっており、自分がどのようなサービスを利用すべきなのかがわかりにくい部分もあります。

そこで、保健・介護や高齢者福祉のほか、地域福祉、生活保護、障害者福祉、児童福祉など保健福祉全般に関して、総合的に相談に応じ、充実を図ります。

円滑な相談体制を構築するために、職務全般に通ずる職員の養成や必要な情報を共有できるよう努めます。

◆ 介護サービス情報の提供

今回の制度改正により、すべての介護サービス事業者に、サービス内容や運営状況、職員体制、施設設備、利用料金、サービス提供時間などに関する情報の開示・公表が義務付けられました。（都道府県は、事業者からのサービス情報を年1回程度インターネット等で公表します）

サービス情報のうち確認が必要なものについては、都道府県が調査を行い、報告内容を確認した上で公表することになります。

本市においても、こうした介護サービス情報を積極的に活用していくとともに、市民にもっとも近い窓口として、市民が介護や支援を必要とするときに、自らの選択により適切なサービスを利用できるよう、市役所の相談窓口、地域包括支援センター等を通じて、市民にわかりやすい情報を提供していきます。

また広報やパンフレット等を活用して、市民が介護サービス事業者の選択方法、介護サービスの利用の方法等について理解を深めることができるように取り組んでいきます。

◆ 苦情相談体制の整備

要介護認定、サービス内容に関する苦情については、被保険者の利便性という観点から、市民の身近な行政機関である市役所において迅速に対応できる体制を整備していきます。

要介護認定に関する苦情については、要介護認定調査員等と連絡調整し、さらに県の介護保険審査会や国民健康保険団体連合会と連携をとりながら、適切な対応に努めていきます。

また、サービス利用に関する苦情については、介護支援事業者、介護サービス事業者に対しても自主的な苦情処理に取り組むよう要請していきます。

◆ 権利擁護・虐待防止の推進

成年後見制度や地域福祉権利擁護事業については、相談窓口の設置や社会福祉協議会による相談など相談体制の整備を進めてきました。しかし、いまだに制度や活用の仕方を知らない方も見受けられることから、より一層の制度の周知を図り、制度活用のメリットについても、普及啓発を行っていきます。

高齢者虐待については、虐待発見から対応までの流れを精査し、関係機関との連携を含めて体制整備を行っていきます。