北部西高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の現地視察について

**資料２**

１　実施年月日

令和元年８月２１日（水）午後１３時から１４時まで

２　視察内容

（１）周知について

|  |
| --- |
| （委員）　地域の方々に周知できたか。  （北部西）中学校区民生委員児童委員連絡協議会や地区社会福祉協議会、自治会の会合等に参加させていただいたり、ふれあいの家、自主グループ等を訪問しました。全ての自治会にあいさつさせていただきたく、まずは全自治会長に手紙を送付しました。  （委員）　引き続き、周知に励んでほしい。 |

（２）北部高齢者なんでも相談室からの引継ぎについて

|  |
| --- |
| （委員）　引継ぎは支障なく行えたか。  （北部西）総合相談業務等で関わっていた方は、問題がなく引継ぎできた。第１号介護予防支援事業について、北部西高齢者なんでも相談室と契約することに納得が得られない方が１件あった。介護支援課に許可を得て、今まで同様、北部高齢者なんでも相談室が継続して担当している。  （委員）　今までと同様の担当者を求める気持ちもわかるが、例外は少ない方が良い。市としても一貫した対応がいいのではないか。 |

* （介護支援課より補足説明）居住地域の高齢者なんでも相談室が担当することは原則ですが、強制的に契約を変えさせる権限はありません。粘り強く継続して説明し、理解を求めた結果、９月下旬に北部西高齢者なんでも相談室に引継ぎができました。

（３）設置場所について

ア　施設の場所について

|  |
| --- |
| （委員）　場所がわかりづらいと思うが、相談者から苦情はないか。  （北部西）場所についての苦情はない。可能な限り訪問して相談を受けるように心がけている。実際、電話相談者の８割の方には訪問している。  （委員）　訪問して相談を受ける姿勢を続けてほしい。 |

イ　看板の設置について

|  |
| --- |
| （委員）　併設する特別養護老人ホームの看板が流山街道沿いにあるが、相談室についても掲載することはできないか。 |

ウ　施設内における事務室の場所について

|  |
| --- |
| （委員）　玄関から相談室にたどり着くまでが遠い。併設施設（特別養護老人ホーム、居宅介護支援事業所）の事務室が玄関に近いので、その一部を相談室の事務室にできないか。開設当初の印象は今後の業務に影響を与えることから、事務室の移転が可能であれば、時期は早い方が良い。 |

（４）事務員について

|  |
| --- |
| （北部西）玄関受付に相談室の事務員が常駐し、案内や書類の受付をしている。  （委員）　第１号介護予防支援事業に関する書類の受付は、個人情報を取り扱うため、取り扱う職員が、併設施設の職員ではなく相談室の職員であることを明確にしてほしい。玄関受付に相談室職員の顔写真を掲載するのはどうか。  また、相談室は公正中立を確保しなければならない。相談室職員が併設施設の制服を着用することは好ましくない。 |

３　北部西高齢者なんでも相談室による改善策等

* 流山街道沿いの看板に相談室についても掲載することについては、早急に検討します。
* 併設施設（特別養護老人ホーム、居宅介護支援事業所）の事務室の構造上（消防設備、照明、エアコン）、パーテーション等で仕切ることが難しいため、玄関受付に相談室の事務員を配置して相談室事務室までの案内をしたり、相談室職員が玄関まで迎えに出るよう努めます。
* 玄関脇に相談室職員の顔写真入りのチラシを貼り、顔写真ポスターを立て看板とし設置しました。相談室の事務員の制服については、制服の色を変えることで区別化を図りました。