

VI 高齢者保健福祉に関する行政等の体制

1 介護保険事業の円滑な実施のための体制

(1) 情報提供体制

介護保険制度は、利用者自らが自分自身のニーズに合ったサービスを選択できる制度ですが、利用者が居宅介護支援事業者及び各介護サービス事業者等を選択する上で必要な情報を、利用者に対し提供する体制を引き続き取っていきます。

具体的には、最新の指定サービス事業者一覧の介護保険課窓口での提供及びホームページでの掲載、介護保険制度及びその関連サービス等に関する情報を盛り込んだ市民向けガイドブック「なるほど介護保険」の配布を行うほか、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）、及び（看護）小規模多機能型居宅介護事業所については、引き続き事業者から情報提供された項目が介護保険課窓口で閲覧できるようにします。

また、独立行政法人福祉医療機構（WAM）が運営する福祉・保健・医療の総合情報サイト「WAM NET（ワムネット）」において最新情報が掲載されており、介護保険の事業者情報等が確認できますが、このような情報の周知を徹底し、利用者の立場に立った多方面からの情報提供が行えるよう努めます。

(2) 介護サービス事業者等との連携

高齢者が住み慣れた地域で安心して生活していくためには、介護サービス事業者はもとより、医療・保健・福祉などの関係機関、自治会や民生委員、ボランティア団体等との連携が重要であることから、これらの事業者・機関・団体等と連携を図っていきます。

また、今後、超高齢社会の伸展、認知症高齢者、一人暮らし高齢者及び高齢者夫婦のみの世帯の増加など、高齢者を取り巻く状況の変化に対応するために、各種介護サービス事業者団体や医療・介護の専門職団体などと情報交換を行ったり、研修等を支援するなど、関係団体と連携を図り介護サービスの質の確保及び向上に努めます。

(3) 苦情・相談処理体制

サービス利用者からの苦情や相談に対応できる体制については、長崎市の窓口で対応を行うほか、長崎県や長崎県国民健康保険団体連合会と連携を取りながら利用者の支援を行い、問題の早期解決に努めます。

(4) 介護保険事業の普及啓発事業

介護保険事業を円滑に運営していくためには、介護保険制度の趣旨を普及啓発する必要があります。今後も引き続き次のような方法で広報活動を行い、普及啓発に努めます。

ア 介護保険制度の説明会や出前講座を今後も継続し、市民に対する普及啓発に努めます。

イ 長崎市で作成している市民向けガイドブック「なるほど介護保険」を本庁、地域センターや地域包括支援センター等の窓口にも備え置くほか、居宅介護支援事業者をはじめ介護サービス事業者等の関係機関へ配付するとともに、ホームページに掲載し、市民への情報提供を行います。

ウ 介護保険制度についてのホームページの内容を充実させ、制度の概要や事業者情報を広く提供するとともに、インターネットからの質問等について対応します。

エ 「広報ながさき」やマスメディアの活用等により、被保険者だけでなく若年者に対しても広く制度の趣旨の普及に努めます。

2 高齢者保健福祉サービスの全体調整等

(1) 行政の役割

これからの行政の役割として、医療、介護、介護予防、住まい、生活支援サービスを切れ目なく一体的に提供するため、行政サテライト機能再編成に伴う総合事務所や医療・保健分野、まちづくり分野などの担当部局とも連携して庁内の横断的な体制を整えるとともに、各分野の関係機関や団体とも連携・調整などを行いながら、高齢者福祉サービス及び介護保険事業の実施主体として、高齢者の保健・医療・福祉全般にわたる総合調整機能を果たしていきます。

(2) 要援護者情報システム

平成8年度に援護を必要とする高齢者等の情報を一元管理するため、高齢者すこやか支援課、地域保健課、健康づくり課、障害福祉課、原爆被爆対策部援護課において、保健福祉サービスの利用状況等、要援護者に関する情報を共有できる「要援護者情報システム」の運用を開始しました。

このシステムの導入により、高齢者等に対する支援の効率化及びサービス提供の迅速化が図られました。また、平成12年度の介護保険制度施行に伴い、要援護者情報システムに介護保険に関する情報を加えたことで、高齢者の情報を総合的に判断し、適切なサービスを提供できるようになりました。

平成18年度から各地域包括支援センター、平成29年10月からは各総合事務所で利用できるようにしています。

今後も、より効率的なサービス提供ができるよう、関係各課と連絡、調整を行い、要援護者の支援に役立てていきます。

(3) 長崎市社会福祉審議会

長崎市では、社会福祉法に基づき、福祉・医療関係者、市議会議員、学識経験者等で構成された「社会福祉審議会」を設置しています。

この審議会には、高齢者の福祉に関する事項を調査審議する高齢者福祉専門分科会と、特別養護老人ホームをはじめとする社会福祉施設等の設置に関する事項を調査審議する社会福祉施設専門分科会が設置され、特に高齢者福祉専門分科会においては、高齢者保健福祉計画及び介護保険事業計画の進捗状況、実施状況について定期的な調査審議が行われています。

(4) 庁外関係機関・団体との連携

高齢者が住み慣れた地域で生きがいをもって生活ができるようにするためには、高齢者を地域で支援する地域包括ケアシステムを構築し、行政のみならず高齢者に関わる多様な人々が各方面から協力・援助することが重要です。そのため、地域における関係団体等との連携に努めます。

◎関係機関・団体

医療関係機関（医師会、歯科医師会、薬剤師会、看護協会等）、老人福祉施設等、社会福祉協議会、民生委員、老人クラブ等

(5) ボランティア活動との連携

長崎市社会福祉協議会には、令和2年3月末現在、福祉ボランティアを中心とした134人の個人、143の団体が登録されており、団体の会員数は7,743人となっています。

また、平成10年3月に特定非営利活動促進法（NPO法）が成立後、多くのNPO法人が設立され、長崎市では、令和2年3月末現在で100団体が福祉・保健等関係のNPO法人として認証されています。

ボランティア活動は、行政施策や民間サービスだけでは対応できない分野や、これまで見落とされてきたニーズに対して新しい事業を生み出しています。ボランティア団体やNPO法人との情報の共有を図り、協働することで地域の多様な課題の解決に取り組んでいきます。