

平成24年度 第4回

地域包括支援分科会

資料 3

地域包括支援センターにおける一層の
市民サービスの向上に向けた方向性

地域包括支援センターにおける一層の市民サービスの向上 に向けた方向性

地域包括支援センターの体制変更に修正を要する点に対し、24の箇所数を変えず、下記を実施することで、一層の市民サービスの向上を行いたい。

1 来所しやすい区役所窓口の開設

平成23年度の体制変更により、24の地域包括支援センターを市民の来所専用の窓口とし、統括支援センターのある区役所では、その他の相談を受けた結果、区役所への来所相談が著しく増加した。

この増加を受けて、来所した市民にアンケートをとったところ、区役所では、別の相談も同時に行え、また、アクセスもいいという理由での来所が多かった。また、24の地域包括支援センターでは、自宅からの距離が近いことを理由としての来所が多かった。

このため、市民が来所しやすく、安心できる区役所内の相談支援体制を強化する必要がある。

対応として、区役所と同じ圏域にある地域包括支援センターの設置場所を変更し、効率的な相談体制とする。

2 来所の多い窓口相談担当者の配置

来所相談者の多い地域包括支援センターは、区役所から遠方にある地域包括支援センターが多い。これは、24の地域包括支援センターの来所者が家からの距離を重視したアンケート結果とも一致する。

地域包括支援センターに相談担当者を配置することで、三職種が市民への訪問支援や地域の会合に参加する時間を確保することができる。

また、民生委員等から、顔の見える関係をつくり難いとの意見があることから、常駐の相談担当者を配置することで、地域とのつながりを重視した相談対応ができる等の効果が期待される。