

平成22年6月9日

## 福祉（高齢・障害・介護）総合窓口整備の方向性等について

### 1 福祉（高齢・障害・介護）総合窓口整備の方向性

#### （1）区民が迷わない窓口

○福祉案内窓口を設置することにより、区民が迷わず相談できる環境を整備する。

#### 福祉案内窓口の役割

- ① 福祉案内窓口で手続きや相談の内容を聞き、内容に応じて窓口又は相談室へ誘導する。
- ② 手続きや相談の内容に最も適した係に、用件の概要を伝え、対応を依頼する。

○訪れた区民に対し、福祉総合案内システムを活用し、高齢、障害、介護分野の利用できるサービスをもれなく案内し、利用できるよう支援する。

#### （2）区民が動かない窓口

○他の職員による説明や対応が必要な専門的の用件については、区民が動くことなく、必要な職員が出向いて対応を行う。

#### （3）区民が待たない窓口

○定型的手続き等については、できるだけ1人の職員が対応することで、手続き等のスピードアップを図る。

### 2 福祉（高齢・障害・介護）総合窓口整備の留意点

#### （1）相談者のプライバシーの保護

○相談者のプライバシーに十分配慮した窓口及び相談室を整備する。

#### （2）ユニバーサルデザインの徹底

○見やすくわかりやすいサインをはじめユニバーサルデザインを徹底するとともに、什器のデザインや色調にも配慮して、明るく柔らかい印象の窓口を整備する。

### 3 福祉（高齢・障害・介護）総合窓口の概要（案）

(1) 設置する窓口と相談の流れ（別紙 相談の流れ概念図（案）のとおり）

高齢・障害・介護の窓口を新館2階に集中して配置する。

福祉案内窓口

+

- ① 受付窓口（3課共用）
- ② 相談室（3課共用）
- ③ 介護保険料収納窓口
- ④ 事業者用窓口

(2) 実施時期

平成23年1月

### 4 その他

福祉総合窓口整備にかかる経費については、第3回定例会に補正予算案を提出予定

# 相談の流れ概念図(案)

