

議案関係庶務報告資料
No. 1—①
福 祉 部

平成22年9月21日

福祉管理課

福祉（高齢・障害・介護）総合窓口整備の方向性及び整備概要等について

1 福祉（高齢・障害・介護）総合窓口整備の方向性等

(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

ア **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

- ・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。
- ・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。

イ 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。

2 相談の流れ

別紙1 相談の流れ概念図のとおり

3 整備概要

(1) 整備内容

下記の備品等を配置する。

- ① 福祉案内窓口カウンター
- ② 3課共用受付窓口 (1人用6席、2人用8ブース)
- ③ 3課共用相談室 (4人(職員を含む。)用4室(8人用2室に変更可))
- ④ 介護保険料収納等窓口 (1人用10席)
- ⑤ その他 窓口案内表示板、収納用什器等

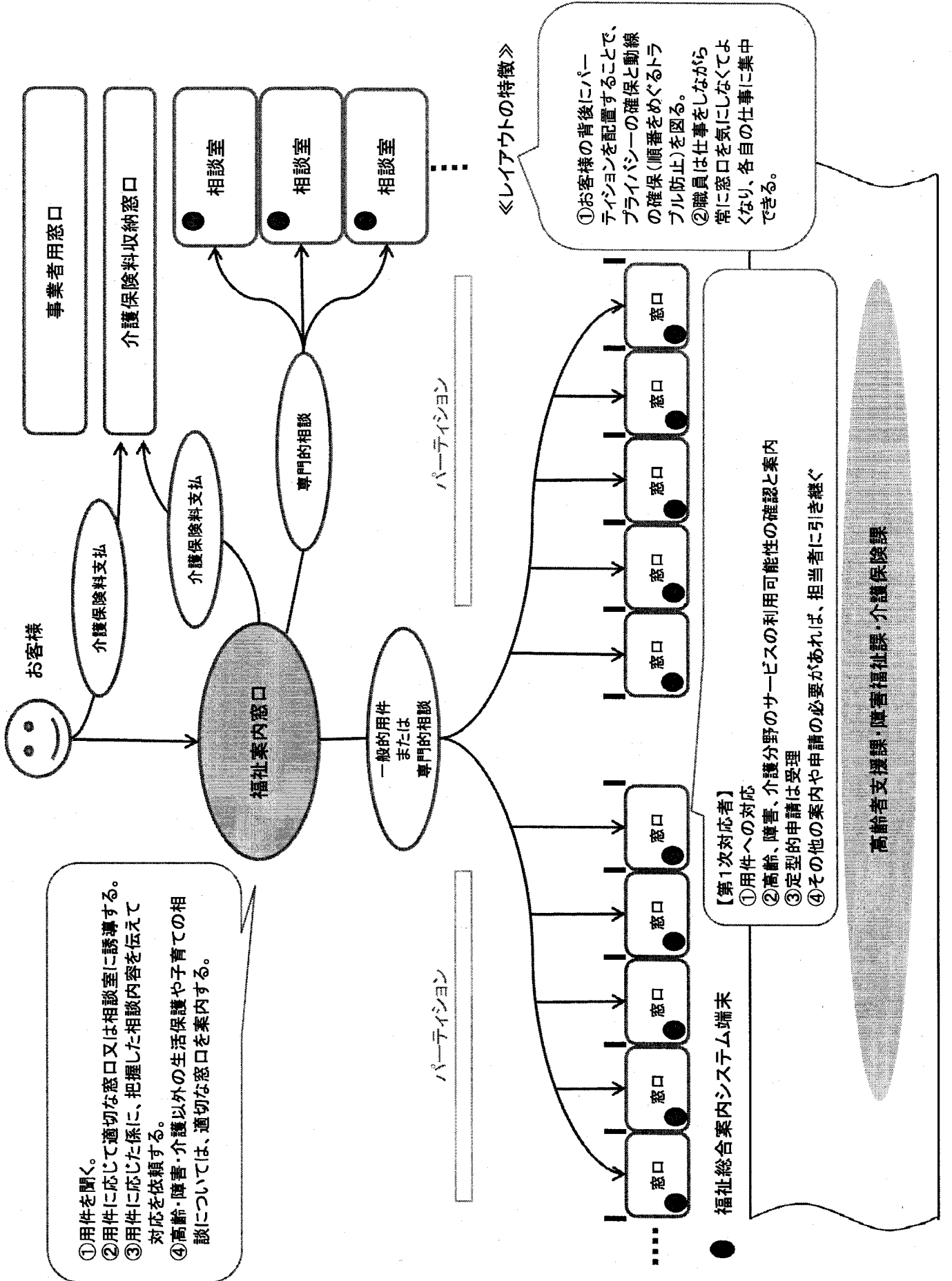
(2) レイアウト

別紙2 福祉総合窓口イメージのとおり

4 整備スケジュール (予定)

平成22年12月上旬～ 平成22年12月下旬 (土曜日・日曜日を中心に実施)	・収納用什器の設置 ・相談室の設置
平成22年12月28日(火)夜～ 平成23年1月3日(月)	・介護保険課の移設(新館3階→新館2階) ・福祉案内窓口カウンター及び受付窓口の設置 ・窓口案内表示板等の設置
平成23年1月4日(火)	・福祉(高齢・障害・介護)総合窓口開設

相談の流れ概念図



福祉総合窓口イメージ

