

## 第5章 高齢者保健福祉に関する行政等の体制

### Ⅰ 町の総合相談、サービス情報提供、苦情相談

## 1 町の総合相談、サービス情報提供、苦情相談

高齢者が地域で生きがいをもって生活できるための支援体制を築くことが大切であり、そのためには高齢者が抱える各課題に対し、総合的な相談や必要な情報を的確に伝え、安心して暮らすことができる地域づくりが不可欠です。

### (1) 地域包括支援センター等における相談体制

高齢者保健福祉施策の調整機関として、介護や介護予防などに関する総合相談や町内関係機関との連携体制構築（地域ケア会議の運営）等により、高齢者に関する各種相談に対し、保健・医療・福祉・介護等必要とする各分野の横断的、総合的な協議体制を構築します。

また、慢性疾患を有する要介護高齢者や認知症高齢者の増加が見込まれることを踏まえ、医療と介護の連携や認知症施策を推進し、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けられるための課題解決に向け、民生委員等との連携を図りながら高齢者保健福祉施策の推進を図ります。

### (2) サービス情報提供と広報体制

国等の情報の把握に努め、本町の高齢者人口の推移やサービス実績等を検証し、必要なサービスの確保とあわせ適切な利用が図られるよう、町広報誌やホームページ、個別への周知、関係サービス機関を通じた周知で的確な情報を適時に提供します。

### (3) 苦情処理

各種サービスに関する相談や課題、問題等の苦情については保健福祉課に受付窓口を設置します。

苦情に対しては、各サービス事業者等からの情報提供を受けるなど実態の把握と相互の調整はもとより、北海道上川総合振興局や北海道国民健康保険団体連合会との連携を図る中で対応に努めます。