第５章　計画の推進

１　計画の推進体制

（１）情報提供による制度等の周知

高齢者やその家族、高齢者を支える事業者や関係機関などに対して、国や県の方針及び介護保険制度、市の施策や取組等に関わる情報を提供するとともに、その利活用につなげるために、講座の開催、ホームページや広報の発信、ガイドブックの作成等により、周知に努めます。

（２）苦情・相談体制

高齢者の尊厳が守られ、必要なサービスが適切に利用できるよう、サービスに関する苦情相談は、サービス提供事業者及びケアマネジャー、地域包括支援センター、介護サービス相談員並びに市や県が受け付け、関係機関と連携して苦情と相談の解決を図ります。また、これらの関係機関等を含めた苦情・相談体制の周知に努めます。

なお、保険者（市町）での取扱いが困難である場合や保険者（市町）が行った行政処分に関する場合は、次の機関により解決を図ります。

①栃木県国民健康保険団体連合会

介護サービスに関する苦情・相談のうち、保険者（市町）での取扱いが困難である場合や自治体の区域を超える等の場合、苦情申立を受けて、サービスの質の向上を目的とした調査・指導・助言を行います。

②栃木県介護保険審査会

保険者（市町）が行った行政処分に不服がある場合は、審査請求を行うことができます。審査対象となるのは、次のような処分です。

●保険給付に関する処分（要支援・要介護認定に関する処分、被保険者証の交付の請求に関する処分、給付制限に関する処分等）

●保険料その他の徴収金に関する処分（保険料の賦課徴収に関する処分、不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収、保険料等の徴収金に係る滞納処分等）

③栃木県運営適正化委員会

栃木県社会福祉協議会に設置され、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的に、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決できるよう相談・助言を行います。

（３）地域・関係機関団体・関係部局との連携

第 10 期計画を円滑に推進するためには、介護保険制度をはじめとした各種保健福祉サービスの提供や関連施策の充実のみならず、地域住民の主体的な活動が不可欠です。市や市民が互いの特性や能力を発揮し合いながら、連携・協力する「市民協働」の考え方のもと、自治会、ボランティア団体、NPO 法人、医療機関、民生委員児童委員、社会福祉協議会、市等関係機関団体及び県との連携強化を図ります。

また、第 10 期計画は、高齢者の生きがいづくり、介護予防、介護保険サービス等の保健福祉施策に留まらず、様々な分野・事業が関係します。そのため、那須塩原市役所内及び県の関係部局との連携強化を図りながら、総合的に高齢者施策・支援を推進します。

２　計画の進行管理

（１）関係機関等との連携による進行管理

計画の進行管理に当たっては、地域包括ケアシステムの深化・推進に向けて、高齢者の健康、保健、医療、生きがいづくり等について、那須塩原市役所内の関係各課との連携を図り、総合的に高齢者福祉施策を推進します。

また、地域包括ケアシステムの充実に当たっては、地域包括支援センターを中心に、自治会、NPO 法人、ボランティア団体、医療機関、民生委員児童委員、社会福祉協議会、市等関係機関団体及び県との連携強化を図ります。

あわせて、計画内容の普及啓発や意見交換会を通してケアマネジャーや介護サービス事業者との連携を図り、介護人材の確保と定着を支援します。

（２）PDCA サイクルによる進行管理

本計画（Plan）に基づき、地域包括ケアシステムの充実に向けて本市、事業者、各団体、地域での取組・実行（Do）を推進し、計画の進捗状況については「那須塩原市介護保険運営協議会」による定期的な評価・検討（Check）を行い、その結果をもとに取組の見直し・改善（Action）を図ります。

また、本計画を効果的かつ実効性のあるものとするために、「保険者機能強化推進交付金」及び「介護保険保険者努力支援交付金」の評価結果も活用しつつ地域課題の分析を行い、改善につなげるなど、効果的な事業展開を進めます。

第 10 期　那須塩原市高齢者福祉計画

令和９(2027)年 3 月
那須塩原市保健福祉部高齢福祉課
〒325-8501 栃木県那須塩原市共墾社 108 番地 2
電話 0287-62-7191（直通）FAX 0287-63-8911
e-mail koureifukushi@city.nasushiobara.tochigi.jp
市ホームページ https://www.city.nasushiobara.tochigi.jp