

平成30年度流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）事業評価一覧

		センター指標		北部		中部		東部		南部		(参考) 市町村指標		(担当課)		流山市		
				センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価					市回答	備考	
大項目	中項目																	
1 組織・ 運営体制 等	(1)組織・ 運営体制	1	市町村が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	1	運営協議会での議論を経て、センターの運営方針を策定し、センターへ伝達しているか。	高齢者支援課	はい	1.2.3については、運営協議会の協力を得て改善した。今後は毎年度実施する。【高齢者支援課】		
		2	事業計画の策定に当たって、市町村と協議し、市町村から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	はい		はい		はい		はい		2	年度ごとのセンターの事業計画の策定に当たり、センターと協議を行っているか。	高齢者支援課	はい			
		3	市町村の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	はい		はい		はい		はい		3	前年度における運営協議会での議論を踏まえ、センターの運営方針、センターへの支援・指導の内容を改善したか。	高齢者支援課	はい		6.7については、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく三職種を配置している。保健師については確保が難しいことから、準ずる者として看護師を配置している。地域保健に精通した看護師を配置するとともに、主管課に保健師を配置して、センターと市で協議しながらセンターを運営している。	
		4	市町村が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	はい		はい		はい		はい		4	市町村とセンターの間の連絡会合を、定期的に開催しているか。	高齢者支援課	はい			
		5	市町村から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	はい		はい		はい		はい		5	センターに対して、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供しているか。	高齢者支援課	はい			難しいことから、準ずる者として看護師を配置している。地域保健に精通した看護師を配置するとともに、主管課に保健師を配置して、センターと市で協議しながらセンターを運営している。
		6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定しているか。	はい		はい		はい		はい			(市町村指標なし)	—	—			
			(センター指標なし)	—		—		—		—		6	センターに対して、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく三職種の配置を義務付けているか。	高齢者支援課	はい			
		7	三職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）について、必要数を配置しているか。	いいえ		いいえ		いいえ		いいえ		7	センターにおいて、三職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）が配置されているか。	高齢者支援課	いいえ			北部、中部、南部については、評価日現在、準ずる者を含んで必要数を配置。東部については、市と受託者間で協議を重ね、令和元年5月13日以降配置できている。【高齢者支援課】
			(センター指標なし)	—		—		—		—		8	センターの三職種（準ずる者含む）一人当たり高齢者数（全圏域内の高齢者数/全センター人員）の状況が1,500人以下であるか。	高齢者支援課	いいえ			
		8	市町村から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	はい		はい		はい		はい		9	センター職員の資質向上の観点から、センター職員を対象とした研修計画を策定し、年度当初までにセンターに示しているか。	高齢者支援課	はい			10.11について、センターを24時間対応とはしていないが、24時間365日、緊急時の連絡体制を整えている。【高齢者支援課】
		9	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修（Off-JT）を実施しているか。	はい		はい		はい		はい			(市町村指標なし)	—	—			
		10	夜間・早朝の窓口（連絡先）を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	はい		はい		はい		いいえ		10	センターに対して、夜間・早朝の窓口（連絡先）の設置を義務付けているか。	高齢者支援課	いいえ			
		11	平日以外の窓口（連絡先）を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	はい		はい		はい		はい		11	センターに対して、平日以外の窓口（連絡先）の設置を義務付けているか。	高齢者支援課	はい			
		12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	はい		はい		はい		はい		12	市町村の広報紙やホームページなどでセンターの周知を行っているか。	高齢者支援課	はい			
			(センター指標なし)	—		—		—		—		13	介護サービス情報公表システム等において、センターの事業内容・運営状況に関する情報を公表しているか。	高齢者支援課	はい			
	(2)個人情報 の管理	13	個人情報保護に関する市町村の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を整備しているか。	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	14	個人情報保護に関する市町村の取扱方針をセンターに示しているか。	高齢者支援課	はい			
		14	個人情報が漏えいした場合の対応など、市町村から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	はい		はい		はい		15		個人情報が漏えいした場合の対応など、センターが行うべき個人情報保護の対応について、センターへ指示しているか。	高齢者支援課	はい				
			(センター指標なし)	—		—		—		16		センターからの個人情報漏えい等の報告事案に対し、対応策を指示・助言しているか。	高齢者支援課	はい				
		15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	はい		はい		はい				(市町村指標なし)	—	—				
		16	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	はい		はい		はい				(市町村指標なし)	—	—				
	(3)利用者 満足度の 向上	17	市町村の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	はい	○ で き て い る	はい	△ 要 改 善	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	17	苦情内容の記録等、苦情対応に関する市町村の方針をセンターに示しているか。	高齢者支援課	はい	17について、苦情の報告方法を整備した。【高齢者支援課】		
		18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市町村に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	はい		はい		はい		18		センターが受けた介護サービスに関する相談について、センターから市町村に対して報告や協議を受ける仕組みを設けているか。	高齢者支援課	はい	19について、仕様書に明記するとともに、各センターを現地確認した。【高齢者支援課】			
		19	相談者のプライバシー確保に関する市町村の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	はい		はい		はい		19		相談者のプライバシーが確保される環境整備に関する市町村の方針をセンターに示しているか。	高齢者支援課	はい				
	2 個別業 務	(1)総合相 談支援業 務		(センター指標なし)	—	○ で き て い る	—	○ で き て い る	—	○ で き て い る	—	○ で き て い る	20	市町村レベルの関係団体（民生委員等）の会議に、定期的に参加しているか。	高齢者支援課	はい	21について、相談事例の終結条件を定め、センターに通知（H31.3.26）した。【高齢者支援課】	
			20	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	はい		はい		はい				(市町村指標なし)	—	—			
21			相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。	はい	はい		はい		21		センターと協議しつつ、センターにおいて受けた相談事例の終結条件を定めているか。		高齢者支援課	はい				
22			相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。	はい	はい		はい		22		センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。		高齢者支援課	はい				
23			1年間の相談件数を市町村に報告しているか。	はい	はい		はい		23		1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。		高齢者支援課	はい				
24			相談事例の解決のために、市町村への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援があったか。	はい	はい		はい		24		センターからの相談事例に関する支援要請に対応したか。 ※対応例）センターだけでは対応が難しい相談事例等への支援方針の助言・指導、同行訪問、地域ケア会議への参加など		高齢者支援課	はい				
25			家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	はい	はい		はい		25		センターが対応した家族介護者からの相談について、相談件数・相談内容を把握しているか。		高齢者支援課	はい				

平成30年度流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）事業評価一覧

		センター指標		北部		中部		東部		南部		(参考) 市町村指標		(担当課)		流山市	
				センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価					市回答	備考
大項目	中項目																
	(2)権利擁護業務	26	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市町村から共有されているか。	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	△ 要 改 善	はい	○ で き て い る	26	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準をセンターと共有しているか。	高齢者支援課	はい		
		27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市町村と共有しているか。	はい		はい		はい		はい		27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れを整理し、センターと共有しているか。	高齢者支援課	はい		
		28	センターまたは市町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	はい		はい		はい		はい		28	センターまたは市町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	高齢者支援課	はい		
		29	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	はい		はい		はい		はい		29	消費生活に関する相談窓口及び警察に対して、センターとの連携についての協力依頼を行っているか。	高齢者支援課	はい		
		30	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。	はい		はい		はい		はい			(市町村指標なし)	—	—		
	(3)包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	31	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ（事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等）を把握しているか。	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	30	日常生活圏域ごとの居宅介護支援事業所のデータ（事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等）を把握し、センターに情報提供しているか。	介護支援課	いいえ	30については、市が調査を委託する流山市シルバーサービス事業者連絡会から、主任介護支援専門員の人数等を含む事業者情報の報告（年1回）があるため、R1年度から当該情報を電子化し公開することで、センターへの情報提供を行っていく。【介護支援課】	
		32	介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	はい		はい		はい		はい		31	センターと協議の上、センターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を作成しているか。	高齢者支援課	はい		
		33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	はい		はい		はい		はい		32	介護支援専門員を対象に、包括的・継続的ケアマネジメントを行うための課題や支援などに関するアンケートや意見収集等を行い、センターに情報提供を行っているか。	高齢者支援課	はい		
		34	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者（例：医療機関や地域における様々な社会資源など）との意見交換の場を設けているか。	はい		はい		はい		はい		33	地域の介護支援専門員の実践力向上を図ることなどを目的とした、地域ケア会議や事例検討等を行うことができるように、センター職員を対象とした研修会を開催しているか。	高齢者支援課	はい		
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	はい		はい		はい		はい		34	介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者（例：医療機関や地域における様々な社会資源など）との意見交換の場を設けているか。	介護支援課	はい		
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	はい		はい		はい		いいえ		いいえ	35	センターが介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	高齢者支援課		いいえ
	(4)地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	はい	○ で き て い る	36	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュールを盛り込んだ開催計画を策定し、センターに示しているか。	高齢者支援課	はい	36.38.41について、地域ケア会議の実施要領と実施計画を定めた。【高齢者支援課】	
			(センター指標なし)	—		—		—		—		37	地域の医療・介護・福祉等の関係者に、策定した地域ケア会議の開催計画を周知しているか。	高齢者支援課	いいえ		
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	はい		はい		はい		はい		38	センター主催の地域ケア会議の運営方法や、市町村主催の地域ケア会議との連携に関する方針を策定し、センターに対して、周知しているか。	高齢者支援課	はい		
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	はい		はい		はい		はい		39	センター主催の個別事例について検討する地域ケア会議に参加しているか	高齢者支援課	はい		
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	はい		はい		いいえ		はい		40	地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	高齢者支援課	はい		
		41	市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	はい		はい		はい		はい		41	市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	高齢者支援課	はい		
		42	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	はい		はい		はい		はい		42	地域ケア会議の議事録や検討事項を構成員全員が共有するための仕組みを講じているか。	高齢者支援課	はい		
		43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。	はい		はい		はい		はい		43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築し、かつ実行しているか。	高齢者支援課	いいえ		
			(センター指標なし)	—		—		—		—		44	生活援助の訪問回数の多いケアプラン（生活援助中心のケアプラン）の地域ケア会議等での検証について実施体制を確保しているか。	高齢者支援課	はい		
		44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	はい		はい		はい		はい		45	センター主催の地域課題に関して検討する地域ケア会議に参加しているか。	高齢者支援課	はい		
		45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告しているか。	はい		はい		はい		はい		46	センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握しているか。	高齢者支援課	はい		
			(センター指標なし)	—		—		—		—		47	センター主催及び市町村主催も含めた地域ケア会議の検討内容を取りまとめて、住民向けに公表しているか。	高齢者支援課	いいえ		
			(センター指標なし)	—		—		—		—		48	複数の個別事例から地域課題を明らかにし、これを解決するための政策を、地域ケア推進会議から市町村に提言しているか。	高齢者支援課	いいえ		

平成30年度流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）事業評価一覧

		センター指標		北部		中部		東部		南部		（参考）市町村指標		（担当課）	流山市	
				センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価	センター 回答	評価委員 評価				市回答	備考
大項目	中項目															
	(5)介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	いいえ	○ でき て い る	いいえ	○ でき て い る	いいえ	○ でき て い る	いいえ	○ でき て い る	49	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する市町村の基本方針を定め、センターに周知しているか。	介護支援課	いいえ	49について、自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する基本方針を、R1年度作成する予定。【介護支援課】 50については、多様な地域の社会資源に関する情報の把握を、今後検討していきたいと考えている。【介護支援課】 52について、委託の際の事業者選定の公平性・中立性については、運営協議会において、一部委託の実施状況を報告することで、その公平性・中立性を担保している。加えて、確保のための指針を、R1年度作成する予定。【介護支援課】
		47	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか。	はい		はい		はい		はい		50	センター、介護支援専門員、生活支援コーディネーター、協議体に対して、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源に関する情報を提供しているか。	介護支援課	いいえ	
		48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用しているか。	はい		はい		はい		はい		51	利用者のセルフマネジメントを推進するため、介護予防手帳などの支援の手法を定め、センターに示しているか。	介護支援課	はい	
		49	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されているか。	いいえ		いいえ		いいえ		いいえ		52	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保のための指針を作成し、センターに明示しているか。	介護支援課	いいえ	
		50	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	はい		はい		はい		はい		53	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際のセンターの関与について、市町村の指針をセンターに対して明示しているか。	介護支援課	はい	
			（センター指標なし）	—		—		—		—		54	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援におけるセンターの人員体制と実施件数を把握しているか。	介護支援課	はい	
3事業間連携	(1)在宅医療・介護連携推進事業	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	55	医療関係者とセンターの合同の事例検討会の開催または開催支援を行っているか。	介護支援課	はい	57について、在宅医療介護連携会議を定期的に開催し、情報共有を図るようにしている。【介護支援課】
		52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	はい		はい		はい		はい		56	医療関係者とセンターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っているか。	介護支援課	はい	
		53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	はい		はい		はい		はい		57	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	介護支援課	いいえ	
	(2)認知症総合支援事業	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	58	認知症初期集中支援チームとセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	介護支援課	はい	
	(3)生活支援体制整備事業	55	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしているか。	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	はい	○ でき て い る	59	生活支援コーディネーターや協議体とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	高齢者支援課	はい	

平成30年度流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）事業評価一覧

	評価委員による評価	センターによる改善策等
北部 高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）	<ul style="list-style-type: none">・経年にわたって蓄積された地区把握により、潜在的な課題等についても取組めている。（例えば、8050問題、介護職の担い手不足の問題等）・多岐にわたって関係機関と連携して取り組んでいる。（例えば、流山北高校のアクティブスクールへの協力等）・既存事業についても深めた活動ができている。（例えば、認知症家族会の10周年を記念し発行した介護体験記、遺言・相続無料相談会の開催等）・令和元年度から担当地域が変更（2中学校区→2小学校区）されていることから、小学校区毎のより細やかな活動に期待する。・介護支援専門員アンケートを参考に、ケアマネジャーへの支援方法についてセンター内で情報共有し、改善を図ること。	<ul style="list-style-type: none">・8050問題への対応については、地域のケアマネジャーにもご協力いただき、支援対象者の掘り起こしを図っていきたいと思います。・地域の把握については、民生委員や自治会と密に連携をとり、より地域の特性を理解するよう努め、具体的な活動に繋げていきたいと思います。・介護支援専門員アンケートの結果を真摯に受けとめ、職員一人一人が、利用者への対応と同様に寄り添う支援を心がけて対応していきます。
中部 高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）	<ul style="list-style-type: none">・ケアマネ交流会にアドバンスケアプランニングに関する講師を招く等、新しい取り組みを開始している。・人事異動により職員変更はあるが、住民へのサービスが維持されるよう、前任職員からの引継ぎや新入職員への指導教育に注力している。・受託法人の強みを生かし医療との連携が取れている。一方、で常に公正中立を確保しなければならないことを念頭に、業務遂行してほしい。・介護支援専門員アンケートを参考に、ケアマネジャーへの支援方法についてセンター内で情報共有し、改善を図ること。	<ul style="list-style-type: none">・困難事例（8050問題、認知症独居等）が増加しており、各医療機関との連携がスムーズに取れるように顔の見える関係づくりを心掛けております。圏域内では流山中央病院との連携が6割、おおたかの森病院が2割、東葛病院1割、その他の医療機関1割となっております。開業医、クリニックの医師とも連携がとれるように、今後も医師会の勉強会などに積極的に参加をしていこうと考えております。・ケアマネジャーの相談内容については、朝会や職場会議の場で3職種での情報共有、対応協議、役割分担を行いながら丁寧に対応するように心掛けております。今後とも相談しやすいセンターとなれるように、職員の支援技術の向上を図っていきたいと考えております。
東部 高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）	<ul style="list-style-type: none">・認知症対策に熱心に取り組み、地域の医師と連携がとれている。・窓口には呼び鈴が設置されているが、来所者には職員から積極的に声掛けし、相談しやすい環境づくりに努めること。・相談場所が施設の玄関近くで、デイ利用者の出入りがある場所である。他者から見えない場所で安心して相談できるように、ついたてを設置する等プライバシーに配慮すること。・「高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）」の目的を理解し、担当者が不在でも対応できるように、常日頃から3職種で情報共有をすること。・相談しやすいセンターになるよう、職員が積極的に地域に出向くことを期待したい。・例年にわたり職員が離職して欠員が生じている。受託法人として適切な職員体制の維持を徹底すること。なお、前任職員からの引継ぎや新入職員への指導教育を十分に行うこと。	<ul style="list-style-type: none">・窓口でお待たせすることの無いう、気を配ると共に、職員間で対応を統一していきます。・込み入った相談については、4階の相談室にご案内しての面談対応とする。ついたて等のプライバシー保護に関しては法人内で検討していきます。・支援対象者や利用者の情報に関しては、月1回のカンファレンス、朝の申し送り、記録の徹底による情報の共有に努め、専門職間での情報共有に努めます。・出前講座等、これまであまり関りの無かった地域への働きかけを行い、センターの周知を図っていきます。・職員体制については、働きやすい環境を作るとともに、新入職員へのフォロー体制(月1回の面談や同行訪問等の実施)を整備し、職員体制の維持徹底に努めます。
南部 高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）	<ul style="list-style-type: none">・自治会への働きかけを頻回かつ細やかに行っており、自治会の理解や顔の見える関係づくりにつながっている。他にも地域に積極的に出向いている。・ダブルケア（子育てと介護が同時期に発生する状態）への支援に取組み始めており、南部圏域の特徴をとらえた活動ができている。・ケアマネジャーの抱える困難さを十分に理解し対応されているが、より具体的な改善策の提案を望む。・昨年度については職員に欠員があった。受託法人として適切な職員体制の維持を徹底すること。・職員変更があったが、前任職員からの引継ぎや新入職員への指導教育だけでなく、新入職員の新しい意見を取り入れ、職員全員で意欲的に活動している。	<ul style="list-style-type: none">・支援後、評価を実施し、全職員の支援レベルの向上に努めます。・各ケアマネジャーの特性を包括内で共有し、3職種で支援方法を検討し、支援方法のスキルアップを図ります。・地域や事業所などに積極的に出向き、相談しやすい関係を築きます。・地域に積極的に出向き、地域アセスメントを実施します。ケアマネ交流会及び地域コミュニティケア会議等で、地域の社会資源を情報提供していきます。・窓口に来られた時に、直ぐに笑顔で挨拶をし対応します。
流山市 【高齢者支援課】 【介護支援課】	<ul style="list-style-type: none">・年1回程度、各センターだけではなく受託法人の代表者と、現状の確認や業務の改善について協議することを望む。・高齢者人口の増加や対応事例の複雑・困難化により、センターの業務量はますます増えることが予測される。各圏域の状況を見極め、職員の増員、センターの増設等を検討されたい。・流山市では、北部を除いて介護保険施設や医療機関内にセンターを設置しているが、他自治体ではショッピングセンター内に設置している例もある。今後、センターを設置する際には、住民が来所しやすい場所への設置について、検討されたい。・本指標を用いることで課題が明確となり、具体的な改善に結びついた事項もあるが、残された課題については、引き続き改善に向けて取り組むこと。特に、令和元年度実施予定の「37地域ケア会議の開催計画周知、43モニタリング、47住民向けの公表、48地域ケア推進会議（高齢者支援課）」及び「30居宅介護支援事業所の把握と情報提供、49自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントの基本方針の策定、52事業所選定の指針の策定（介護支援課）」については、令和元年度中に実施します。	<ul style="list-style-type: none">・各受託法人の代表者とは、協議事項がある都度（過去1年間では各1回以上）に協議していますが、今後は、協議事項の有無に関わらず、定期的に（年1回程度）協議の機会を設けたいと考えます。・職員の増員、センターの増設・設置場所等については、各圏域の状況を見極め検討していきます。・「37地域ケア会議の開催計画周知、43モニタリング、47住民向けの公表、48地域ケア推進会議（高齢者支援課）」及び「30居宅介護支援事業所の把握と情報提供、49自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントの基本方針の策定、52事業所選定の指針の策定（介護支援課）」については、令和元年度中に実施します。・各センターの強みと弱みをとらえつつ、センター間の交流、連携、情報共有を図り、各センターの機能強化と職員のスキルアップにつなげていきます。