

令和3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		北部西		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	センター回答	評価委員評価			市回答 R3	備考					
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			はい		はい		はい		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	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。 北部、北部西、中部、東部、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できている。【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						
		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						
		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)	高齢者支援課	—						
		(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			はい		はい		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						
		(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	○ でき て い る	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。 ※小規模の担当圏域におけるセンターについては配置基準が異なるため、以下の指標を用いる。 ①第1号被保険者数が概ね2,000人以上3,000人未満の場合・・・1,250人以下 ②第1号被保険者数が概ね1,000人以上2,000人未満の場合・・・750人以下 ③第1号被保険者数が概ね1,000人未満の場合・・・500人以下		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
		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)	高齢者支援課	—
		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。	いいえ											はい		いいえ	はい	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	はい
		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	○ 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		はい		15 個人情報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		はい		(市町村指標なし)	高齢者支援課	—						
		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		はい		(市町村指標なし)	高齢者支援課	—						
	(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	○ でき て	はい	○ でき て	はい	○ でき て	はい	○ でき て	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						
		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		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						

		センター指標		北部		北部西		中部		東部		南部		(参考) 市町村指標		(担当課)	流山市			
大項目	中項目			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	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 R3	備考
		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	い る	はい	い る	はい	い る	はい	い る	はい	い る	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	—	○ 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			
		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		はい		はい		(市町村指標なし)	高齢者 支援課	—				
		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		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		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		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		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		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			
	(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。	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	いいえ	○ 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	いいえ	26については、R3年度は、市の後見担 当から判断基準を書面もしくはデータ でセンターへ示していない。今後、共 有方法については検討していく。【高 齢者支援課】		
		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		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		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		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		はい			(市町村指標なし)	高齢者 支援課	—			
	(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	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、市からはセンターへ情報 提供していないが、センターが独自に 居宅介護支援事業所から情報を得てい る。【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		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		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		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、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		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		はい		はい			(市町村指標なし)	高齢者 支援課	—			
															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	はい			
		(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		はい		はい		はい		はい	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	42については、議事録を構成員全員に 配布できておらず、今後の検討課題と する。【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		はい	
			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		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	

令和3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		北部西		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	センター回答	評価委員評価				市回答 R 3	備考
		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	○ 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	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		はい		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	いいえ			
		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	はい			
			(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とりまとめて、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	はい			
	(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。	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	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	はい	53については、関与のあり方、指針へ記載について検討していく。 【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	はい			
		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。	はい		はい		はい		はい		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	はい			
		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	いいえ			
			(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			
		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	はい			
(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				

令和 3 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"><li>・良好な立地条件に加え、相談しやすい環境づくりができています。職員の雰囲気も良く、地域に積極的に向向いている印象である。</li><li>・8050世帯が多い地域だと考えられるが、その問題に関係する精神疾患や引きこもりなどについても関係機関と連携しながら、上手く支援できている。</li><li>・地域の転入・転出が少なく、地域住民には北部高齢者なんでも相談室が周知されており、安定した支援ができています。</li><li>・地域資源マップについて、医療機関の情報や移動スーパーのチラシを入れると良いのではないかな。</li><li>・ヤングケアラーやダブルケアに着手していきたいということなので、ぜひ取り組んでいただきたい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域資源マップについては、ご指摘いただいた項目だけでなく、高齢者に有益な情報を掲載できるよう、さらなる充実を図っていきます。</li><li>・ヤングケアラーやダブルケアについては、当相談室では相談実績が未だありませんが、いわゆる「呼び寄せ介護」なども増えている現状がありますので、教育機関とも連携しながら取り組んでいきます。</li></ul>
北部西 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"><li>・昨年度より相談件数が増えており、北部西高齢者なんでも相談室が逐次、周知されてきていると思われるが、更に周知されるよう努めてほしい。</li><li>・「〇でできている」と評価したが、昨年同様、評価に満足することなく、今後も地域に評価される高齢者なんでも相談室を目指し邁進してほしい。</li><li>・施設のスペースを活用し、来所者用に椅子を配置している点が良かった。</li><li>・地域資源マップについて、文字列を揃え、重複する電話番号をまとめるとより見やすくなるのではないかな。</li><li>・居宅介護支援事業所へのアンケート結果を重要視し、ケアマネジャーへの真摯な対応に取り組んでいただきたい。施設内にあるため、相談室職員だけでなく、受付に行ったら、すぐに対応してもらえるように体制を整えてほしい。</li><li>・民生委員の役割と活動内容を再度確認し、高齢者なんでも相談室との間で役割分担をした上で、地域住民の支援に努めてほしい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域資源マップについては、見やすさを重視し、今後も地域の情報を集め、提供していきます。</li><li>・施設内に相談室の事務所があるため、入口にある受付には相談室事務員を常に配置し、内線にてすぐに相談室職員に連絡が取れる体制にしています。早めの対応については相談室職員、事務員共に心がけて行っています。また、接遇研修なども実施検討していきます。</li><li>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設内の出入りに制限を行うこともありますが、その際には入口外のスペースにて対応を行うなどしてケアマネジャーとの話しやすい関係性を保ちます。</li><li>・民生委員の役割と活動内容を確認しつつ、情報共有と連携を図り、支援に努めていきます。</li></ul>
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"><li>・施設内の掲示物等、分かりやすく工夫されていたり、ファイル等は色を変えて整頓されていて良い。</li><li>・居宅介護支援事業所へのアンケートで、「良くない」という回答に対しては、客観的にとらえて、改善に向け努力されている。職員が外部研修を受講しスキルアップにも取り組んでいる。</li><li>・虐待の通報件数が多く、通報しやすい体制の強化や関係性づくりに努めていると評価した。</li><li>・以前、マンション地域は自治会の協力が得にくく、介入しにくいという話もあったが、今は街角教室の開催や自治会等での介護予防体操教室やサロンへの参加をしており、努力されている。ポスティングの効果がでてきていると感じた。</li><li>・民生委員より、おおたかの森のマンション地区はセキュリティが高いため、民生委員の活動がしづらく、自分たちの力を発揮できないという話も聞くので、高齢者なんでも相談室と民生委員が必要に応じで連携し、それぞれの役割を発揮できるように対応・協力できる関係づくりに努めていただきたい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・居宅介護支援事業所との連携強化を目指して、ケアマネ交流会の内容を工夫し、参加数を増やし、顔の見える関係づくり、より相談しやすい関係をつくっていきます。困難事例の対応について一緒に考え、多方面からの支援体制・協力体制をつくっていきたいと考えています。</li><li>・介護予防教室や認知症サポーター養成講座の内容を、依頼していただいた対象に合わせて工夫し、参加住民の身近な相談窓口としての役割が発揮できるように考えていきます。（例：自治会館など身近な場所で介護者・当事者が参加する認サポの開催）</li><li>・民児協への参加・民生委員と情報交換会を継続開催し、交流を深めながら、気軽に相談できる関係づくりに努め、互いに役割が最大限発揮出来るように努めます。</li></ul>



<p>東部 高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）</p>	<p>・施設のロビーを生かし、他の利用者から見えないように配慮され、個人情報を守られる相談室ができ、相談しやすい環境づくりに努力されている。</p> <p>・相談窓口までの動線がしっかりと確保され、環境が改善されているが、入口にある高齢者なんでも相談室の案内看板を見やすくしてほしい。</p> <p>・昨年度の評価を受け、窓口対応の改善や、遠い地域へも出向いて活動するなど年々改善されていると感じる。</p> <p>・引き続き、窓口の環境の改善に努めてほしい。カウンタースペース等を有効活用し、相談しやすい雰囲気づくりに取り組んでいただきたい。</p> <p>・コロナ禍で、感染対策と様々なツールを使って地域活動に取り組めている。地域の活動状況の分布をまとめたマップを活用している点が工夫されていると感じた。</p> <p>・民生委員との連携について、役割分担がされており、良い関係を保てている。</p>	<p>・高齢者なんでも相談室の案内や窓口の環境については、アンケートや来所者のご意見を参考に、今後より良い環境となるよう、必要に応じて変更を検討いたします。</p> <p>・地域の高齢者やケアマネジャーの相談しやすい身近な相談室となるよう、周知活動を行うとともに、耳を傾ける姿勢を持ちながら対応いたします。</p> <p>・コロナ禍が続く中でも、感染対策を講じた上で地域との情報共有、状況把握に努め、必要な情報を発信出来る様に努めてまいります。</p> <p>・民生委員をはじめ、地域の関係機関と連携を取り、ケースに対応していけるよう、協力・連携体制をさらに強化していきます。</p>
<p>南部 高齢者なんでも相談室 （地域包括支援センター）</p>	<p>・利用者が相談しやすい窓口の環境づくりが十分にできている。</p> <p>・子育て世帯が多いという地域の特性を生かし、高齢者だけでなく、子供や保育所、学校等も含め、地域を巻き込んで住民の居場所づくり・生きがいづくりに取り組み、地域資源の活用が上手くできている。相談にきた方をボランティア活動につなげていたり、自立している高齢者を見守るだけではなく、その方の得意な活動等につなげようとしており、良い取り組みをしている。難しい活動だと思うが、継続出来ていることは評価できる。今後もぜひ継続してほしい。</p> <p>・権利擁護相談に関する相談件数が多く、相談窓口としての周知や相談しやすい体制が整っている点が評価できる。</p>	<p>・地域資源の発掘を継続していくとともに、地域住民の中から人材や講師、若手のボランティアを増やしていき、人脈を広げることで地域の活力向上を目指します。また、独居生活をされている方を地域につなげ、生きがい作りの輪の中に取り組み、本人のみならず、関わっている方々と共に役割を担う事で達成感のある生活を送ることができるよう支援をしてまいります。</p> <p>・利用者が相談のため来所しやすい環境づくりにさらに努め、また、三職種の専門性を発揮した対応を検討していきます。</p> <p>・ケアマネジャーへの支援として、タイムリーな地域資源の情報提供を行ってまいります。</p> <p>・職員のスキルアップを図れるよう、高齢者なんでも相談室内で法定後見等の勉強会を実施していきます。</p> <p>・高齢者虐待及び高齢者なんでも相談室の周知について事業所に働きかけ、研修を実施し、関係機関との連携強化に繋がます。</p>
<p>流山市 （高齢者支援課） （介護支援課）</p>	<p>・8050世帯やダブルケア、ヤングケアラー等の複雑なケースの場合、高齢者なんでも相談室だけで支援することは難しいため、先駆自治体の良いところを取り入れたり、近隣他市との行政間の連携も必要。市がバックアップし、関係機関をつなげる体制作りをしてほしい。</p> <p>・高齢者人口の増加や複雑化するケースが増えていることから、高齢者なんでも相談室の人員が不足していると考えられる。増員を検討してほしい。</p> <p>・今後、成年後見制度の需要が増えていくと思われる。成年後見市長申し立ての判断基準について、高齢者なんでも相談室へ共有していただきたい。</p> <p>・高齢者なんでも相談室から居宅介護支援事業所へのケース委託について、事業所によっては、施設入所や死亡によって空きができるタイミングがある。公平に振り分けられるよう空き状況等の情報共有の仕方を検討していただきたい。</p>	<p>・地域住民の複合・複雑化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備するため、庁内においてプロジェクトチームを立ち上げ、重層的支援体制整備事業の実施に向けた庁内外の連携体制の在り方について、現在取り組んでいます。関係機関の連携を強化し、支援に向けた円滑なネットワークを構築し、適切な機関に繋がられるようにしていきます。</p> <p>・業務量に対する必要な人員体制については、令和5年度に市内5か所の高齢者なんでも相談室に専門職の増員を検討してまいります。</p> <p>・成年後見市長申立が必要なケースかどうか迅速かつ適切に市と検討できるよう、判断基準を高齢者なんでも相談室と共有してまいります。</p> <p>・本市では、在宅療養者を多職種が連携して支援するために情報共有システムを活用しています。このシステムを、高齢者なんでも相談室と居宅介護支援事業所等における情報共有に活用することを検討しています。</p>