

令和２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 R2	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		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		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	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		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		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		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		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	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	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
		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		(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		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		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		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		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		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。	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	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		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		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		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)		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	
		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		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		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		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		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		(市町村指標なし)		高齢者支援課	—			
														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	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)	—		—		—		—		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		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	47については、地域ケア会議の議事録をまとめたが、住民向けに公表するまでに至らず、次年度の課題となっている。【高齢者支援課】		

		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
3 事業間 連携		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	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		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		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		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		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		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		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	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	
		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		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		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		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		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	
	(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	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	いいえ	
		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		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	いいえ	
		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		いいえ		いいえ		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	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	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	

令和 2 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">・個人情報の取り扱いについて、e-ラーニングを用いて学習し、改善のために取り組んでいる。・良好な立地条件に加え、職員も多岐にわたり、積極的な取り組みが行われ、安定した支援ができてい る。また、職員の活動が迅速で、チームワークができています。現状としては、高いレベルの支援体制に あると評価できる。・地域住民と顔なじみになっており、相談しやすい関係づくりと雰囲気づくりができています。・地域の情報を必要に応じて発信しており、連携が取れていると思われる。・新型コロナウイルス感染症対策においても、対策を十分に考えて取り組んでおり、住民の安心感につ ながっている。	<ul style="list-style-type: none">・外部の研修が受けにくい状況ではありますが、今後もe-ラーニング等を活用しながら、職員の質の向上に努めてまいります。・地域で活動する機会が減っていますが、今後も地域との関係を絶やさぬよう、関係機 関とは常に情報交換を行い、連携を図っていきたいと思います。・新型コロナウイルス感染症の不安から閉じこもってしまっている高齢者に向けて、ど うアプローチしていくかを、今後の課題として取り組んでいきたいと思います。
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">・高齢者なんでも相談室の設置場所が施設の奥にあり、相談しにくそうだと感じる。居宅介護支援事業 所へのアンケートでは「玄関で書類を渡すことがほとんどである」という声がある。コロナ対応の中で も、対面での近況報告等関係を保つ関わりが必要と思われる。・昨年度より相談件数は増えており、周知活動の効果が現れていることは評価できる。ただし現状に満 足せず、今後も更なる広報への取り組みが必要である。・「〇できている」と評価したが、評価に満足することなく、今後より一層地域の特性に合わせた活動 を行ってほしい。地域の情報をきめ細かく収集することが必要と思われる。・居宅介護支援事業所へのアンケート結果を参考に、ケアマネジャーへの支援方法について高齢者なん でも相談室内で情報共有し、改善を図ること。	<ul style="list-style-type: none">・ケアマネジャー対応について、対面の対応を心がけていくために、来所時にはできる 限り高齢者なんでも相談室の職員が対応し、職員の不在時や急ぎで書類のみ事務員に預 ける場合には戻り次第連絡をとり、関わりを持っています。対応策として、正面玄関 横スペースにテーブル椅子を配置し、近況報告などの情報共有できる場を設けます。・コロナ禍ではありますが、感染症対策をおこなった上で今以上に地域活動に出向き、 地域の現状を把握に努め、地域の特性に合わせた活動を行うために、きめ細かく情報収 集をおこなっていきます。住民主体で行っている小規模なサークル、体操などにも積極 的に出向いていきます。
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">・コロナ禍でも住民や関係機関とのつながりを絶やさないようにできることをしている。・地域への目配りや病院と直結している高齢者なんでも相談室ということで、コロナ禍においても相談 者の安心感があると思われる。・生活不安に関する相談も受けており、そのような相談が来るほど信頼関係ができていていると思われる。・若い世代の転入が多いという地域特性を考え、そのような方がインターネットで相談につながること が増えていることを把握しており、ホームページの活用を周知できている。・おおたかの森地区担当の民生委員の間で、マンション内の見守りが困難であるという悩みがあるよう なので、民生委員と高齢者なんでも相談室で連携し、よい方向に進めていければと考える。・マンション住民や若い世代へのアプローチ、インフォーマルサービス不足等これからの課題にどう取 り組んでいくか苦労しているが、地域の分析がよくできているからこそ出てくる課題であり、問題意識 を持って努力されていることは評価できる。	<ul style="list-style-type: none">・圏域内病院やクリニック、薬局、お寺など、高齢者が利用する場所に高齢者なんでも 相談室の紹介やチラシ配布を行っています。気になる利用者さんが繋がっている場所 から順次広げていこうと考えています。・おおたかの森地区のマンション内見守りについては、今後も民生委員と情報共有して いくとともに、管理事務所に高齢者なんでも相談室のチラシを配布する、掲示板に貼ら せていただくなどの工夫をしています。また、チラシにメールアドレスやホームペー ジアドレスを追加していきます。老人会やサロン開催しているマンションについては、 高齢者なんでも相談室を紹介する機会を得られないか模索していきます。・若い世代については、引き続きホームページの活用と、地域で活動しているNPO法人 や団体の代表と繋がりを持てるよう、様々な情報収集をしながら、模索していきます。

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">・窓口呼び鈴を設置し、職員を呼ぶ環境について、館内への案内の設置や貼り紙等改善しようと努力している。・住民が相談しやすいようにいつでも歓迎する雰囲気づくり、環境づくりに努めてほしい。・職員の定着や対応スキル向上のためにスーパービジョンを行う等、職員教育に取り組む努力している。・今後は更に地域に積極的に向かい合いたい。・地域への情報はよく発信できていることがアンケートの結果から伺えるが、利用者アンケートの回収率がとても低かったことにも表れているように、職員の対応・態度に差があるように感じる。コロナ禍こそ、相談者の不安が増すと思われるため、地域住民の不安に配慮して関わってほしい。	<ul style="list-style-type: none">・相談しやすい環境や雰囲気作りに配慮致します。・地域の相談窓口として、住民のより身近な存在になれるよう、高齢者なんでも相談室の周知に力を入れます。個別ケースにおいても、積極的に訪問を受け付け、相談者が気軽に相談できるような高齢者なんでも相談室を目指します。・今後も地域住民や関係機関に対し、利用しやすい形での情報発信を行ってまいります。・常に相談者に寄り添い、地域の声に耳を傾ける姿勢を持ち、コロナ禍においても地域住民の不安を少しでも軽減できるよう配慮します。・相談に対して適切な支援が行えるよう、定期的な振り返りやケースカンファレンスを継続し、スタッフの対応の統一や、専門職としてスキルアップができるよう職員教育に取り組んでまいります。
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">・子供が多いという地域特性をよく把握しており、南流山センターを有効活用等世代間交流のための活動も積極的に取り組んでおり、地域の将来に目を向けた取り組みを行っていることは評価できる。・小・中学校への出前講座等を行っていたり、高校生に世代間交流のためのアイテムのアイデアを出してもらおう等、地域の学校とよく連携できている。・高齢者虐待に関する通報がスムーズに行われるよう関係機関との関係づくりを努力している。・コロナ禍においても、少人数の研修会や勉強会が開催され、努力されている。・ZOOMを用いたりモットでの会議を行っており、コロナ禍においても情報収集や関係機関との関わりを絶やさないように工夫をし、努力している。	<ul style="list-style-type: none">・相談時や出前講座等の際に地域住民の強みを情報収集し、可視化します。それぞれの強みを活かして、地域住民が役割を持ち、個と個がつながる地域活動ができるように働きかけます。・一つ一つの活動（相談、出前講座、会議等）を丁寧に行うことで、安心して相談できる高齢者なんでも相談室を目指します。・継続で幼稚園、保育園、小・中学校、高校に出向き、関係構築に努めます。・高齢者虐待に関する相談が、スムーズに行われるように、介護保険事業所（通所介護、訪問介護等）と、対面による対話を行い、現状の課題や原因について把握します。・緊急事態宣言下時は、電話やアンケート等で現状の把握に努めます。・顔の見える関係作りを行い、気軽に相談できる体制作りに努めます。・ケアマネジャーや地域の協力者が必要としている情報を的確に提供できるように日頃から情報収集に努め、タイムリーな発信を心がけます。
流山市 （高齢者支援課） （介護支援課）	<ul style="list-style-type: none">・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を市役所がバックアップしていかないと、支援が難しいことがある。今後、より複雑化したケースが増えることも考えられるため、市役所においても、そのような事例がある際にスムーズに対応できるよう関係課で連携体制を整えてほしい。・北部西高齢者なんでも相談室がより一層地域の特性に合わせた活動をするためには、人員が不足していると思われる。職員の増員を検討してほしい。	<ul style="list-style-type: none">・８０５０世帯やダブルケア、ヤングケアラー等の問題については、高齢者なんでも相談室だけでケースを抱えることのないよう、関係各課との連携体制を図ってまいります。・高齢者数増加への対応、事業の充実、体制の強化を引き続き継続してまいります。業務量に対する必要な人員の増員や増設等の体制については、状況を見極め対応を図ってまいります。また、高齢者支援課に地区担当保健師を引き続き配置して困難な事例等については協力しあいながら取り組んでまいります。