

令和４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 R4	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。 全センターにおいて、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】 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。平日以外に土曜日午前中の開設も義務付けている。【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	8		センターの三職種（準ずる者含む）一人当たり高齢者数（圏域内の高齢者数/センター人員）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				いいえ				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		いいえ		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		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		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				市回答 R4	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って、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	相談事例解決のために市町村へ支援を要請し、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	26については、R4年度に判断基準をセンターへ共有している。【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		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	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		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	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	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】		
			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			

		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	地域ケア会議における個人情報の取扱方針を定め、センターに示すとともに、市町村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	53については、令和4年度に指針をセンターに対して示した。【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		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	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	
(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	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		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		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	はい	

令和 4 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">・職員は明るく良い雰囲気であり、安心して相談できる環境が整っている。立地も良く、地域に根付き、活動状況が安定している。・高齢者に対する周知はできていると思われるが、集いの場に来ない人達にも十分周知できるよう、自治会、民生委員等の力も借り、さらに周知に取り組めると良い。・現在、問題なく安定した運営ができているが、単に今の状態を維持するのではなく、年々高齢者が増加しているため、未来を見据えて、現状からさらに発展することを考慮した活動を期待する。	<ul style="list-style-type: none">・自治会や民生委員などの関係機関とも、さらなる連携を図り、地域の方や関係機関のお力をお借りしながら、支援が届いていない高齢者にも支援の手が差し伸べられるよう努めてまいります。・さらなる高齢化を見据え、介護予防・認知症対策・多世代交流等で新たな取り組みが行えないか検討してまいります。また、特殊詐欺などの被害も目立ってきているような状況もありますので、消費生活センター等とも連携し、地域の方の被害防止に努めてまいります。
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">・入口に、職員の顔写真入りパネルが設置されたことで、相談者の安心につながると思う。また、施設内に北部西高齢者なんでも相談室までの案内掲示がされ、わかりやすくなった。雰囲気も以前より暖かい印象となり、来所者に対する環境整備ができた。・職員が定着したことも評価できる。・相談件数が増えており、周知の成果が出ていることがわかる。・この地域の特性により、複雑な関係性などで介入の困難さがある場合も多いと思われるが、介入により問題が好転する事例を積み重ねることで、支援を受け入れる雰囲気を広められるとよい。・この地域における根深い問題について、より掘り下げられると良い。・地域資源マップについて、情報を並べるだけでなく、「見せる」ことを意識して、シンプルで見やすいものに改善できると良い。	<ul style="list-style-type: none">・地域の特性により複雑な関係性などで介入の困難さがありますが、細かく地域に入り込むことで相談しやすい関係性を作りつつ、関係機関、地域と協力し問題を考えていくことで多くの人が問題を我がことと捉えていくことから好転する事例を積み重ねられるようにしていきます。・地域課題を掘り下げるために地域ケア会議を重ね、課題解決の糸口を探りつつ、問題を抱え込み介入困難な事例などには根気よく対応を行っていきます。・地域マップについては見せることを意識しなければ、興味関心を持ってもらえないことを意識し、様々な地域マップを参考に改善していきます。
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">・施設内の資料や掲示物等は、見やすく、分かりやすく設置されており、来所者が情報を得られる工夫がされている。・地域の特性をよく理解できている。地域ごとの相談内容の分析を活かし、地域の特性に合った活動を期待する。また、これまで以上に認知症対策の取り組みをしていってほしい。・自分たちの活動を分析し、改善、工夫している様子が分かった。・発信を大切にしており、中部高齢者なんでも相談室が地域に溶け込んできている。・自ら外に出向き新しいことを始める姿勢を評価する。今後、高齢者同士のつながりを活用して、高齢者との接触に一層力を入れること、新たな活動の場の創出を期待する。	<ul style="list-style-type: none">・地域からの相談から見えてきた特性（転入者の多いおおたかの森地区、マンション群と昭和40年代からある戸建て住宅街の違い）を踏まえ、令和5年度の圏域別地域ケア推進会議から、高齢化率の高い「西初石地区・八木北地区」と、転入者が多く新しい中学校区となった「大畔の森地区・おおたかの森地区」での開催とし、それぞれのコミュニティ作り、見守りの実践方法等について考えていきます。また認知症になっても安心して暮らせる取り組みとしては、高齢者同士の繋がりが途絶えないような仕組み、認知症になってもその方がそれまでと同じように所属しているサロンや趣味活動に参加できるような仕組み作りを、認知症サポーターフォローアップ講座の開催などで知識の啓発をするところから取り組んでいきます。

<div>東部高齢者なんでも相談室 (地域包括支援センター)</div>	<div><div>・初めて来た人でも迷わず入りやすいよう、門や駐車場からわかる位置に、東部高齢者なんでも相談室の案内看板を見やすく設置してほしい。</div><div>・職員が定着し、東部高齢者なんでも相談室全体の雰囲気明るくなった。カウンタースペース、ロビーを有効活用し、相談しやすく環境が改善された</div><div>・足の便が悪いという地域課題に対し、市に働きかけ、有償ボランティアを募るなど、一歩踏み出して取り組めたことを評価する。移動の不便さから東部高齢者なんでも相談室まで来られない人もいるため、人が来やすい場所に定期的な相談受付の場を作ることを検討して欲しい。</div><div>・子育てサロンとタイアップする等、新しい取り組みができると良い。</div><div>・柏市、松戸市とも入り組んで接しているため、他市との交流による新たな取り組みを検討してほしい。</div></div>	<div><div>・相談に来られる方が、スムーズに来所出来るように、外から見ても分かるような案内について、法人とも相談して配慮致します。</div><div>・地域への出前講座の際には、講座後に相談を受ける時間を設けておりますが、気軽に地域の中で相談ができるよう、ふれあいの家や出前講座の場などを活用した取り組みを今後も続けていきます。相談者が相談しやすい環境と雰囲気作りに努めます。</div><div>・令和5年度は様々な年代との関係作りをテーマに、地域や関係機関と取り組みについて検討していきます。</div><div>・隣接している市の情報を更新しつつ、他市の地域包括支援センターやケアマネジャーとも協力し、隣接地域を含め、安心して相談ができる体制を作っていきます。</div></div>
<div>南部高齢者なんでも相談室 (地域包括支援センター)</div>	<div><div>・利用者が相談しやすい窓口の環境づくりができているが、挨拶や声掛けにより、窓口をより明るい雰囲気にとできると良い。また、呼び鈴を新たに設置していたが、呼び鈴が無くても来所に対応できるよう、職員の机の向きを変えるなどの工夫をしてはどうか。</div><div>・南部高齢者なんでも相談室の事務所内にある相談スペースは、入って行きにくく、相談環境として落ち着かない。相談者が来てからパーテーションを移動させるのではなく、はじめから固定するなど、改善してはどうか。</div><div>・目標に掲げている「ネットワークの構築」に取り組めており、地域の関係者をうまく巻き込んでいる。多世代交流が活発で、地域で良い循環を生んでいることを評価する。生きがいと達成感のある生活が送れるよう、さらなる取り組みに期待する。</div></div>	<div><div>・共生社会に向けて多世代交流で子どもたち・親・高齢者を対象として、作りやすい簡単なメニューの提案と調理実習等を計画します。</div><div>・コミュニティケア会議、相談等を通じ情報を積み上げ、新しい活動・関係づくりを図ります。</div><div>・継続的に事業所に出向き、虐待及び権利擁護の勉強会を行います。</div><div>・事務所内の整理整頓、相談環境の整備に取り組みます。</div><div>・多岐にわたる問題に対応できるよう、職員の勉強会の実施やケース検討を行い、職員のスキルアップにつなげます。</div><div>・ケアマネ事業所に出向き、情報共有を行っていきます。</div></div>
<div>流山市 (高齢者支援課) (介護支援課)</div>	<div><div>・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、市が中心となり、対策して欲しい。重層的支援体制整備事業に期待する。</div><div>・高齢者なんでも相談室は複雑な問題に直面するため、相談機関がワンストップで相談できる場があると良い。</div><div>・地域によっては高齢者なんでも相談室までが遠く、相談者が出向けない現状がある。人が来やすい中間地点に定期的に包括職員が常駐する等の工夫があると、相談しやすくなり、高齢者なんでも相談室の周知にもなるのではないか。</div><div>・高齢者なんでも相談室と市が協力し、市民が地域により出ていけるような取り組みを期待する。</div></div>	<div><div>・ダブルケアやヤングケアラー等を含む、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、令和6年度から重層的支援体制整備事業を実施します。関係機関との連携を強化し、支援に向けた円滑なネットワークを構築し、適切な機関につなげられるようにしていきます。</div><div>・高齢者なんでも相談室への相談しやすさについて、出前講座、出張相談、訪問等、現行の取り組みを活かしつつ、さらに市民の利便性が上がるよう改善を検討してまいります。</div><div>・高齢者なんでも相談室と協力しながら、市民が地域でその人らしく活躍できるような取り組みを検討してまいります。</div></div>