

評価の段階（4段階）

◎よくできている ○できている △要改善 ×至急改善が必要

大項目	中項目	センター指標										(参考)市町村指標	(担当課)	流山市		
		北部		北部西		中部		東部		南部				市回答	備考	
		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			R5		
1 組織・運営体制等	(1)組織・運営体制等	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		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		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に、毎回、出席しているか。	はい		はい		はい		はい		はい		4 市町村とセンターの間の連絡会を、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		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		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		いいえ		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	—	○できている	8 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		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		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		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	(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		はい		はい		はい		はい		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	○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	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)	—	○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	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		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		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	(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	○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	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	

大項目	中項目	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			センター回答	評価委員評価	市回答	備考				
				R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5			R5	R5						
		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)	—		—		—		—		—		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		20	(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	○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	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		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		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。	はい		はい		はい		はい		はい		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	○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	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		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		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				(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			はい				はい				はい		はい		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	はい		
	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	○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	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		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		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				(市町村指標なし)		高齢者支援課	—									
	(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	47については、地域ケア会議の議事録をまとめたが、構成員に配布するまでに至らず、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		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		

大項目	中項目	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	センター回答	評価委員評価			市回答	備考	
		R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5	R5					
		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		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		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	○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	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（生活援助センターのケアプラン）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		はい		はい		はい		はい		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	○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	○できている	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		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。	高齢者支援課	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	
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	○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	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		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	○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		
		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	○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5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"> ・ 包括として安定した運営ができています。相談しやすい雰囲気である。 ・ 駐車場の案内について入口ドアに表示するとともに、来所者に声をかけ案内をしている。 ・ 様々な高齢者の相談に対し、職員が一生懸命対応している。 ・ 介入が難しい方にも根気強く対応し、高齢者の地域での生活を支えている。 ・ 高齢化率が高くなりそれに伴い認知症の方が増加すると認識できている中で、関係機関との連携と地域住民での見守り体制を構築し取り組んでいる。これからも地域の課題に応じ取り組んでほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ これからもさまざまな相談に対応できるよう、包括職員のスキルアップを図るとともに、包括職員が協力して対応することで、ワンストップ窓口の役割を果たしていけたらと思います。 ・ 困難ケースや認知症高齢者等への対応には時間と労力を要しますが、緊急性や重点的支援が必要と判断したケースにおいては、集中的な支援を行うとともに関係機関と連携・役割分担することで支援体制を構築します。
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"> ・ 入口にカメラ付きインターホンが設置されたことでコミュニケーションが取りやすくなりオープンな雰囲気になった。 ・ 包括職員全員が出払ってしまうことがしばしばあるとのことであったが、なるべく職員1名はいる状態を作れるとよい。高齢者が来所した時に相談できる高齢者のための包括になってほしい。法人の方針等もあると思うが人員を追加することも検討すべき。 ・ 職員の定着が不十分である。今後職員の定着を図る方法を検討する必要がある。人材の育成にも注力してほしい。 ・ 地域の方々への周知が進んでおり地域の方々との信頼関係ができています。 ・ 地域資源マップについて、非常に見やすく高齢者が必要とするであろう情報を載せており良いものができている。活用の場を広げていくことも検討すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 包括職員が全員が出払ってしまうことがあることに関して、相談に来所される方にご迷惑をお掛けしている。4人体制であり、地域のイベント、訪問などが重なると事務所待機が難しい状態になる。そのためにイベント、会議などは重ならないよう到来年度から組み替えるようにしていく。また人員追加に関しては法人、流山市と協議の上検討していきたい。 ・ 職員の定着に関して、研修などはもちろんのこと、スーパービジョンを用い、理解や指導だけではなく、何を考え、何を感じ、何を学ぶとしているのかを汲み取り人材育成と定着を図っていきたい。 ・ 地域マップの活用について、ケアマネ交流会での配布、民児協での配布などを手始めに手の取りやすい場所へ設置し地域の方への情報提供していく。
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"> ・ 若い人の増加が激しい地域であるが、中部の地域特性のなかでも包括の役割を果たされている。 ・ 基本的にはすべて出来ており、問題はない。 ・ 他の包括と比較して、防災という着眼点を持っていることを評価する。 ・ 地域の人からの情報提供や相談に応える必要があるがマンパワーが足りていない状況である。 ・ 生活困難者が多い地域の高齢者により目を向けて行くことを期待する。 ・ 若い人への周知だけではなく、高齢者の相談室としての役割をより強化してほしい。認知症になっても地域で守っていけるような取り組みを先頭に立って行ってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 若い世代（転入者）の多い、おおたかの森・おおぐろの森地区社協の行事に参加しながら、地域包括支援センター役割の普及啓発を続けていきます。2号保険年齢のがん末期相談、親の転居の相談などが増えています。引き続き丁寧に対応していきます。 ・ 防災、減災の視点で地域ケア会議を行い、「日頃からの地域住民のつながり』が備えとなる視点を啓発する。結果として各関係機関と自治会間の交流が増える、地域活動が活発になる効果を目指して、引き続き取り組んでいきます。 ・ 高齢化率の高い西初石・常盤松地域が相談件数が多い傾向にあり、ケースに沿った対応を今後も丁寧に続けていく。認知症に係る相談件数は増加しており、見守りパトロールなどの役割を担っていた方が発症して、見守られる側になる状況が生じています。どの方も尊厳が傷付けられずに住み続けられる地域作りを考えながら工夫していきます。

<p>東部高齢者なんでも相談室 (地域包括支援センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・初めて来た人でも入りやすいような窓ガラスの掲示や相談ブースの設置等、昨年度第三者評価での指摘事項が次年度には改善されており評価する。 ・東部包括全体の雰囲気明るくなり、落ち着いている印象であった。 ・足の便が悪いという地域課題に対し、出張相談を進めており、地域特性に合わせて相談しやすい包括、使いやすい包括を目指していることを評価する。 ・今後はさらに出張相談を拡大していくことを期待する。 ・自治会を巻き込み、一緒に進めてくれる姿勢について評価する。 ・近隣市の包括との情報交換などもより一層積極的に取り組んでほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方が相談しやすい地域包括支援センターとなるよう、ハード面だけでなく、包括職員のスキルアップなどを含め体制を整えていきます。また、地域の方が身近な場所で相談できる機会を作るため、既存の活動の場の活用などを含め検討していきます。 ・地域の中で高齢者を見守る体制を整えるため、自治会や地域で活動をされている方や関係機関と協力し一緒に検討していきます。 ・隣接地区の地域包括支援センターとは、情報交換を通じ必要時に連携できるような関係性を維持していきます。
<p>南部高齢者なんでも相談室 (地域包括支援センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の若い世代を巻き込んだ活動をしており、高齢者と若い世代をつなぐ実践事例の一つとなっている。またそれをここ数年継続して活動できており非常に評価できる。今後も継続して行ってほしい活動の一つである。 ・中学・高校等の地域資源の活用ができています。これまで培った地域での信頼・信用が実を結んだものと評価できる。地域全員が高齢者に目を向けるという一つの形としてできている。 ・来所の際、利用者が駐車場に停められないことがある。利用者に市役所まで戻ってもらうようなことが多々ある。突然の来所でも駐車場に停められるよう工夫してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネの声を直接聞き、南部包括、介護支援課で共有し、ケアマネの業務についての理解を深め、改善する方法を検討する。 ・地域コミュニティケア会議は、高齢者と若い世代をつなぐ役割となっています。更に、連携の幅を広げるために、商工会議所にお声掛けをし、企業にも参加してもらえるようにする。 ・介護拒否の本人、家族に対して自分の考えだけでなく、地域包括支援センターの中で相談し、一人で抱えこまず、包括全体で共有し、より良い支援に繋げていく。 ・多世代に地域包括支援センターの周知をしていく。 ・介護保険事業所とも、虐待や権利擁護の研修を実施することで、コミュニティケア会議での連携の強化を図る。 ・世帯丸ごと支援において、多職種での連携を図ることにより、多方面からの視点を含めた支援に繋げていく。 ・来所相談の駐車場利用について、事前受付した後に、駐車場に南部包括支援センター来所者様の案内を設置するようにしました。
<p>流山市 (高齢者支援課) (介護支援課)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、関係機関と協力し、対策して行ってほしい。 ・重層的支援体制整備事業が始まったため、すでにあるネットワークを上手く活用していくことを期待する。 ・包括職員が定着し、地域に根ざした包括となるように市が支援してほしい。 ・ケアマネ不足である現在、介護支援サービスが思うように受けられない高齢者を作らないよう対策してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複雑なケースに対応するために今後も地域包括支援センターやその他関係機関と協力しながら支援を行っていきます。また、適切な機関へ繋げていきます。 ・重層的支援体制整備事業を利用しながら、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の構築をさらに進めていきます。 ・包括職員がより良い地域支援を行うために、包括職員に対して研修の案内を行っています。今後も、包括連絡会などの会議を通して情報交換を行い、相談しやすい関係性を構築していきます。 ・流山市では独自に介護職員等処遇改善事業を行っております。今後も本事業を通してケアマネ不足を解消し、思うようにサービスが受けられない高齢者を減らしていければと考えております。