

地域包括支援センター運営状況調査結果について

1 概要

(1) 調査の目的

地域包括支援センターの人員体制や業務状況を定期的に把握・評価することで、事業の質の向上を図り、必要な改善に繋げることを目的に、国の通知「地域包括支援センターの事業評価を通じた機能強化について」に沿って、全国の市町村及びセンターを対象とした調査を実施したもの。(平成30年度に開始した事業であり、今年度が2回目の調査となる。)

国が取りまとめた調査結果をもとに、全国市町村及びセンターにおける業務の実施状況と本市の状況を比較したうえで、未実施の項目について状況を把握し、改善に向けた取組を検討する。

(2) 調査の種類

種類	設問数	回答者
市町村	81問	市町村の取組状況について市町村のセンター所管部署が回答を作成
センター	67問	センターの取組状況について市内の全センター(13箇所)が回答を作成

(3) 調査の活用方法

ア 業務チェックリストとしての分析

センターの業務を効果的かつ効率的に実施しているかを網羅的に点検するための指標として活用することができる。センターの目的を達成するために必要だと考えられる業務について「×(できていない)」という評価があった項目は、当調査を契機に要因を分析し、今後に向けて業務改善が図れるよう取り組むことができる。

また、全国の統一的な評価指標を用いることにより、全国平均値と本市の状況を比較し、改善が必要な業務(本市の課題)を明確化することができる。

イ センターとの連携強化

市とセンターで同じ業務の内容についてそれぞれの立場から回答をしているため、当調査を市とセンターとのコミュニケーションツールとして活用する。たとえば、市が「○(できている)」と評価しているが、センターは「×(できていない)」と評価している項目について、センターの評価理由を確認することにより、当評価指標を通して業務における認識のすり合わせができる。

ウ 関係機関等との共有

「地域包括支援センター運営協議会」「地域包括支援センター設置施設長連絡会」等で結果を報告することにより、センターに関する業務の実情を認識のうえ、改善に向けた意見等をいただくとともに、事業推進の方向性を共有することができる。

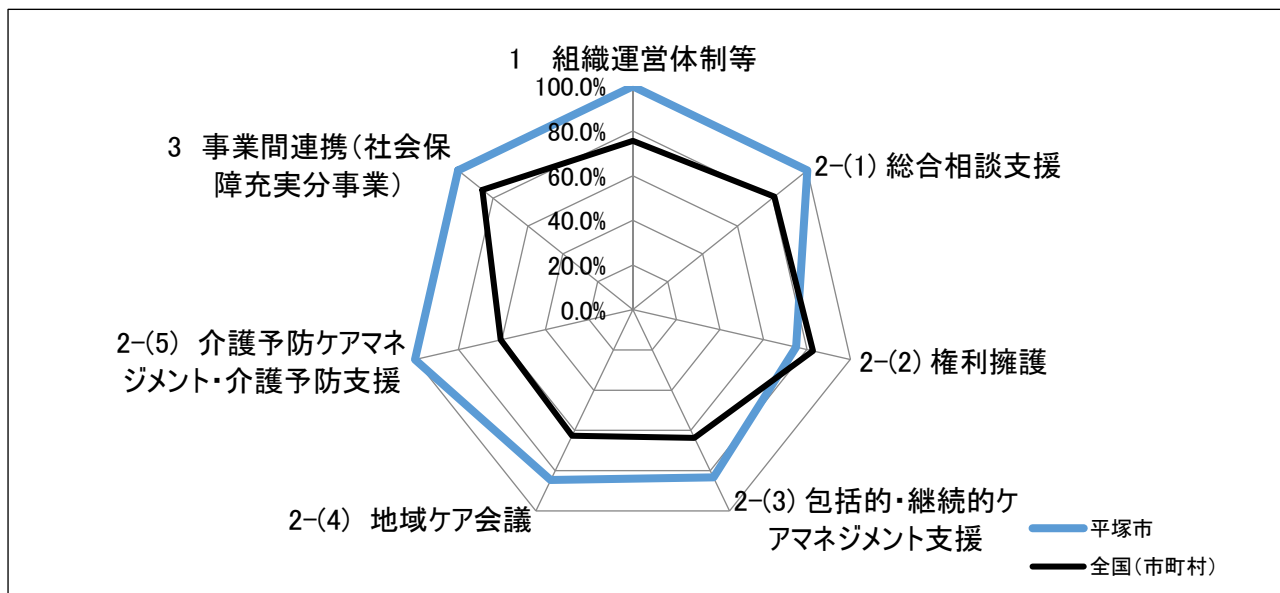
2 市町村の評価指標

(1) 全国平均値との比較

調査対象7項目のうち、権利擁護については、やや全国平均を下回る結果となったが、他の6項目については平均を大きく上回る結果となっており、全体的には順調に取り組めている。

【平塚市と全国市町村平均の比較】

	項目	平塚市	全国（市町村）
1	1 組織運営体制等	100.0%	75.6%
2	2-(1) 総合相談支援	100.0%	81.1%
3	2-(2) 権利擁護	75.0%	82.8%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	83.3%	63.7%
5	2-(4) 地域ケア会議	84.6%	62.7%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	60.6%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	86.1%



【改善に向けた主な取組】

未実施であった項目について、全国の半数以上の市町村が実施できているが（全国平均50%以上であるが）、平塚市では実施できていなかった項目を優先的に対応が必要な業務として改善を図る。

項目番号	指標【3-2-(2) 権利擁護】	平塚市	全国平均
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。	×	78.3%

《取組内容》

消費生活の相談窓口の所管部署や警察については、従前より権利擁護に関する個別のケース対応において連携を取りながら対応している。また、必要に応じて関係者間の連携を図る会議へ出席いただき、情報提供等を受けている。今後は、会議の場等を活用して、包括業務の全国的な評価指標に設定されていることを周知したうえで協力依頼を行うこととする。

(2) 平成30年度との比較

平成30年度調査時点で未実施であった項目の改善に取り組んだため、調査対象項目全体を通して業務の改善傾向が見られた。

【平塚市の令和元年度評価と平成30年度評価との比較】

	項目	R 1	H 3 0
1	1 組織運営体制等	100.0%	94.7%
2	2-(1) 総合相談支援	100.0%	83.3%
3	2-(2) 権利擁護	75.0%	75.0%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	83.3%	66.7%
5	2-(4) 地域ケア会議	84.6%	76.9%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	50.0%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	100.0%

【H30からR1にかけて改善された主な取組】

平成30年度調査において、未実施であった項目について、次のとおり改善に向けた取組を実施した。なお、全国の半数以上の市町村が実施できているが（全国平均50%以上であるが）、平塚市では実施できていなかった項目を優先的に運用方法の改善を図った。

項目番号	4 「2- (3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援」指標	H30	R 1
30	日常生活圏域ごとの居宅介護支援事業所のデータを把握し、センターに情報提供しているか。	×	→ ○
<p>《取組内容》</p> <p>居宅介護支援事業所の情報は提供していたが、日常生活圏域ごとにデータ編集をしていなかった。この調査を契機に、日常生活圏域ごとに居宅介護支援事業所情報を編集のうえ提供した。また、これに加え、「医療機関、薬局、総合事業サービス提供事業所など」の日常生活圏域ごとに編集したデータを提供し、センターの業務が効率的に展開できるよう運用方法を改善した。</p>			
項目番号	5 「2- (4) 地域ケア会議」指標	H30	R 1
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。	×	→ ○
<p>《取組内容》</p> <p>個別事例を検討する地域ケア会議については、原則としてセンター職員と関係団体にて対応しているが、必要に応じて市職員が参加する運用としており、調査対象期間において参加実績があった。</p>			
項目番号	6 「2- (5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援」指標	H30	R 1
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。	×	→ ○
<p>《取組内容》</p> <p>前年度は国が指定する時期までの把握ができていなかったため定期的な把握を実施した。</p>			

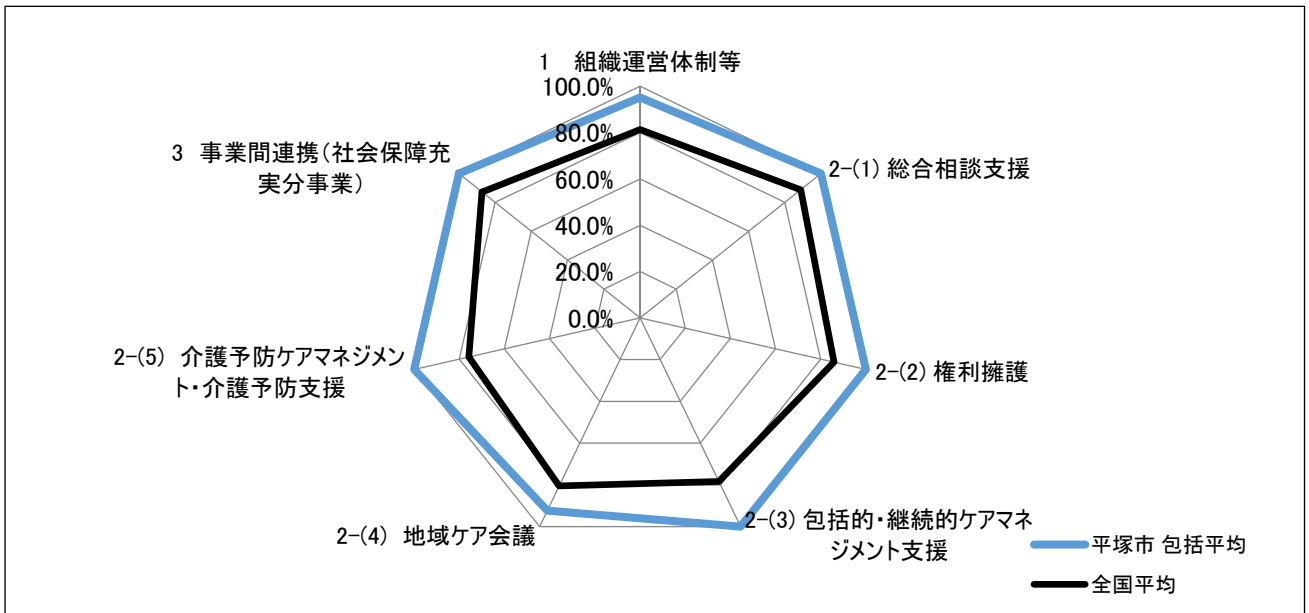
2 地域包括支援センターの評価指標

(1) 全国平均値との比較

平塚市の13センターの平均値としては、全国のセンターの平均値を大きく上回る結果となっており、全体的には順調に取り組めている。一部のセンターにあった未実施の項目については、要因を分析のうえ、改善を図ることとする。

【平塚市と全国市町村平均の比較】

	項目	平塚市 包括平均	全国平均
1	1 組織運営体制等	95.1%	81.3%
2	2-(1) 総合相談支援	100.0%	88.7%
3	2-(2) 権利擁護	100.0%	85.9%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	78.4%
5	2-(4) 地域ケア会議	92.3%	80.5%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	75.8%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	87.2%



【平塚市の各地域包括支援センターの結果】

項目	あざひきた	あざひみなみ	おおすみ	倉田会	ごてん	サンレジテンス湘南	とよだ	ひらつかにし	富士白苑	ふじみ	まつがおか	みなと	ゆりのき	全国平均
1 1 組織運営体制等	100.0%	94.7%	94.7%	94.7%	94.7%	100.0%	89.5%	94.7%	100.0%	94.7%	89.5%	89.5%	100.0%	81.3%
2 2-(1) 総合相談支援	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	88.7%
3 2-(2) 権利擁護	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	85.9%
4 2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	78.4%
5 2-(4) 地域ケア会議	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	66.7%	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.5%
6 2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	75.8%
7 3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	87.2%

【改善に向けた主な取組】

全国の半数以上のセンターが実施できているが（全国平均50%以上であるが）、平塚市の一部のセンターでは未実施であった項目について、優先的に対応が必要な業務として改善を図る。

項目番号	1 「組織・運営体制等」 指標	平塚市	全国平均
7	3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。	○6 ×7	78.3%
<p>《取組内容》</p> <p>「①保健師、②社会福祉士、③主任介護支援専門員」の3職種の確保が困難である等の事情による場合にこれらに準ずる者の配置ができることとされているが、原則としては3職種を配置する必要があることについて、センターの管理者及び各設置法人に改めて周知した。</p>			
項目番号	1 「組織・運営体制等」 指標	平塚市	全国平均
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。	○8 ×5	54.1%
<p>《取組内容》</p> <p>センターの管理者及び各設置法人に、本件を踏まえ、改めて個人情報の取り扱いについて管理を徹底するよう指導をした。未実施のセンターに対しては、市から管理簿のひな型を提供し、個人情報の持出・開示時に記録をすることを徹底させている。</p>			
項目番号	5 「2- (4) 地域ケア会議」 指標	平塚市	全国平均
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。	○10 ×3	91.6%
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。	○10 ×3	77.0%
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。	○10 ×3	77.5%
<p>《取組内容》</p> <p>上記3項目については、当調査の指定する期間において、個別事例の課題解決を検討する地域ケア個別会議を開催した実績がなかったセンターが未実施となっている。各センターにおいて、地域ケア個別会議の活用等を地域の居宅介護支援事業所等に情報発信しているところではあるが、開催に繋がるよう一層の取組を推進する。</p>			

(2) 平成30年度との比較

平成30年度調査時点で未実施であった項目の改善に取り組んだため、調査対象項目全体を通して業務の改善傾向が見られた。

また、回答作成に際しては、市が全設問を確認のうえ、疑義がある設問（例：市が全センターで「○（できている）」と評価しているが一部センターでは「×（できていない）」と評価した項目）等について理由を確認し、場合によって認識のすり合わせをして、市及びセンター間の設問に対する解釈を統一する作業を行った。

【平塚市地域包括支援センターの令和元年度評価と平成30年度評価との比較】

	項目	R1 包括平均	H30 包括平均
1	1 組織運営体制等	95.1%	88.2%
2	2-(1) 総合相談支援	100.0%	94.9%
3	2-(2) 権利擁護	100.0%	93.8%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	76.9%
5	2-(4) 地域ケア会議	92.3%	89.8%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	95.4%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	92.3%

【H30からR1にかけて改善された主な取組】

平成30年度調査において、一部のセンターで未実施であった項目について、次のとおり改善に向けた取組を実施した。なお、全国の半数以上の市町村が実施できているが（全国平均50%以上であるが）、平塚市では実施できていなかった項目を優先的に運用方法の改善を図った。

項目番号	1 「組織運営体制等」指標	H30	R1
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。	○8 ×5	○13 →
《取組内容》 各センターが作成している年間事業計画に、担当圏域内の「現状（前年度からの取組実績）」「地域ニーズ（課題）」等を記載する欄を設けたことにより、各センターにおいても、担当圏域内の現状やニーズに基づいて、当該圏域で特に重点的に取り組む事項が明確化された。			
項目番号	7 「3 事業関連系」指標	H30	R1
39	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○11 ×2	○13 →
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。	○11 ×2	○13 →
《取組内容》 各センターが個別事例の対応等の場面において、医療との連携を意識した多職種によるチームアプローチを実施した結果、前年度を上回る実績があったと考える。 また、市としては、医療関係者とセンターとの連携を強化するよう在宅医療介護連携支援センターを通して研修会の開催等を行った。なお、平成29年10月から相談窓口として開設した在宅医療介護連携支援センターに対して地域の資源や入退院連携などの相談対応が増えている状況である。			

以上

地域包括支援センター運営状況調査

市評価結果一覧

		市町村指標	該当するものに○	全国調査結果
1 組織・運営体制等				
(1) 組織運営体制				
1	Q19	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。	○	67.4%
2	Q20	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。	○	68.4%
3	Q21	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。	○	47.4%
4	Q22	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。	○	81.9%
5	Q23	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。	○	96.2%
6	Q24	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3職種の配置を義務付けているか。	○	89.5%
7	Q25	センターにおいて、3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。	○	75.6%
8	Q26	センターの3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)の状況が1,500人以下であるか。	○	58.8%
9	Q27	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。	○	43.9%
10	Q28	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。	○	69.5%
11	Q29	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。	○	72.5%
12	Q30	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。	○	93.6%
13	Q31	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。	○	80.4%
平均点数・個数			13	9.5
平均点数・%			100.0%	72.7%
(2) 個人情報の保護				
14	Q32	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。	○	90.1%
15	Q33	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。	○	76.5%
16	Q34	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。	○	86.0%
平均点数・個数			3	2.5
平均点数・%			100.0%	84.2%
(3) 利用者満足の向上				
17	Q35	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。	○	76.2%
18	Q36	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。	○	92.1%
19	Q37	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。	○	70.9%
平均点数・個数			3	2.4
平均点数・%			100.0%	79.7%
1 組織運営体制等 計 点数:個数			19	14.4
1 組織運営体制等 計 点数:%			100.0%	75.6%

		市町村指標	該当する ものに○	全国調 査結果
2 個別業務				
(1) 総合相談支援業務				
20	Q38	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。	○	81.1%
21	Q39	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。	○	40.3%
22	Q40	センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。	○	86.6%
23	Q41	1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。	○	97.9%
24	Q42	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。	○	95.0%
25	Q43	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。	○	85.6%
平均点数・個数			6	4.9
平均点数・%			100.0%	81.1%
(2) 権利擁護業務				
26	Q45	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。	○	73.8%
27	Q46	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。	○	87.9%
28	Q47	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。	○	91.2%
29	Q48	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。	×	78.3%
平均点数・個数			3	3.3
平均点数・%			75.0%	82.8%
(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務				
30	Q49	日常生活圏域ごとの居宅介護支援事業所のデータを把握し、センターに情報提供しているか。	○	72.8%
31	Q50	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。	○	69.0%
32	Q51	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。	×	43.0%
33	Q52	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。	○	51.1%
34	Q53	介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けているか。	○	80.8%
35	Q54	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。	○	65.2%
平均点数・個数			5	3.8
平均点数・%			83.3%	63.7%

市町村指標			該当する ものに○	全国調 査結果
(4) 地域ケア会議				
36	Q55	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。	○	62.7%
37	Q55	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。 (Q55で「1」(○)の場合のみ回答する欄です。Q55で「×」の場合は、「×」を選択してください。)	×	49.1%
38	Q56	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。	○	63.2%
39	Q59	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。	○	89.6%
40	Q61	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。	○	80.8%
41	Q62	センターと協力し、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。	○	67.8%
42	Q63	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。	○	70.1%
43	Q64	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。	○	57.8%
44	Q65	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。	○	60.1%
45	Q67	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。	○	73.3%
46	Q68	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。	○	83.2%
47	Q69	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。	×	13.8%
48	Q70	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。	○	43.8%
平均点数・個数			11	8.2
平均点数・%			84.6%	62.7%
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援				
49	Q71	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。	○	52.6%
50	Q72	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。	○	77.6%
51	Q73	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。	○	33.0%
52	Q74	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。	○	54.3%
53	Q75	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、市町村の方針をセンターに対して明示しているか。	○	53.3%
54	Q76	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。	○	92.9%
平均点数・個数			6	3.6
平均点数・%			100.0%	60.6%
2 個別業務 計 点数:個数			31	23.8
2 個別業務 計 点数:%			88.6%	68.0%

		市町村指標	該当する ものに○	全国調 査結果
3 事業間連携(社会保障充実分事業)				
55	Q77	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。	○	78.1%
56	Q78	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。	○	87.7%
57	Q79	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。	○	84.1%
58	Q80	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。	○	91.3%
59	Q81	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。	○	89.0%
3 事業間連携 計 平均点数・個数			5	4.3
3 事業間連携 計 平均点数・%			100.0%	86.1%

地域包括支援センター 評価結果一覧

センター項目		全国調査結果	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
			あさひきた	あさひみなみ	おおすみ	倉田会	ごてん	サンレジデンス湘南	とよだ	ひらつかにし	富士白苑	ふじみ	まつがおか	みなと	ゆりのき
1 組織運営体制等															
(1) 組織運営体制															
1	Q11 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。	91.7%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	Q11- 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。	80.7%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	Q12 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。	92.4%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4	Q13 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。	91.3%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5	Q14 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。	96.3%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6	Q15 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。	78.2%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7	Q16 3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。	59.6%	○	×	×	○	×	○	×	○	○	×	×	×	○
8	Q17 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。	63.7%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9	Q18 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。	77.7%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10	Q19 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。	61.7%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11	Q20 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。	64.8%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12	Q21 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。	95.8%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
平均点数・個数		9.5	12	11	11	12	11	12	11	12	12	11	11	11	12
平均点数・%		79.5%	100.0%	91.7%	91.7%	100.0%	91.7%	100.0%	91.7%	100.0%	100.0%	91.7%	91.7%	91.7%	100.0%
(2) 個人情報の管理															
13	Q22 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。	86.3%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14	Q23 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。	82.4%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15	Q24 個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置しているか。	88.5%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16	Q25 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。	54.1%	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○	×	×	○
平均点数・個数		3.1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
平均点数・%		77.8%	100.0%	100.0%	100.0%	75.0%	100.0%	100.0%	75.0%	75.0%	100.0%	100.0%	75.0%	75.0%	100.0%
(3) 利用者満足の向上															
17	Q26 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。	93.4%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18	Q27 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。	93.1%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19	Q28 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。	92.5%	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
平均点数・個数		2.8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
平均点数・%		93.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
1計 平均点数・個数		15.4	19	18	18	18	18	19	17	18	19	18	17	17	19
1計 平均点数・%		81.3%	100.0%	94.7%	94.7%	94.7%	94.7%	100.0%	89.5%	94.7%	100.0%	94.7%	89.5%	89.5%	100.0%

