

# 令和2年度指定管理業務に関する事業報告書（地域包括支援センター）

センター名 東九条地域包括支援センター

## 1 施設の管理運営

【営業時間と勤務体制】 <ul style="list-style-type: none"><li>・営業時間：月～金曜日 9時～17時（休業日：土曜、日曜、祝日、年末年始）</li><li>・休業日・休業時間は日直者・宿直者が対応。</li><li>・緊急時には担当者に連絡できる体制を確保。</li></ul>
(参考) 今後実施予定の指定管理者提案内容

## 2 事業実施内容

<ul style="list-style-type: none"><li>・担当圏域にお住まいの高齢者についての相談対応と適切な支援機関の調整、制度利用説明</li><li>・成年後見制度や虐待、消費者被害などを始め、セルフネグレクトや環境整備困難ケースへの支援、それぞれについて予防普及啓発</li><li>・個別ケースの相談対応、介護支援専門員の研修企画運営・懇親会等による交流、各種ネットワークによる介護支援専門員の地域力支援</li><li>・地域ケア会議の実施により居場所づくりや困難ケースの事例検討、地域特性に応じた全戸合同訪問、各種ネットワーク「東九条地域における医療福祉のネットワークを発展させる連絡会（陶化包括と協力）」「下西医療福祉ネットワーク委員会」「新千本ネットワーク（南区4包括、他機関）」「南区認知症サポートネットワーク」の運営、</li><li>・一人暮らしお年寄り全戸訪問事業及び見守り活動促進事業、認知症高齢者の早期発見連携要領、地域行事参加による広報普及啓発活動等</li><li>・要支援認定者をはじめ介護予防支援を必要とする高齢者へのサービス調整、生活支援にかかるとするケアマネジメント</li></ul>
(参考) 今後実施予定の指定管理者提案内容
(参考) 自主事業内容

## 3 サービス提供状況

センター長・管理者（兼務）	1名
主任介護支援専門員（専従）	1名（管理者と兼務）
保健師（専従）	1名
社会福祉士（専従）	3名
介護支援専門員（専従）	1名
合計6名	
(参考) 今後実施予定の指定管理者提案内容	

## 4 市内中小企業への発注に対する考え方

特殊設備等の保守管理以外は市内中小企業を活用している。
-----------------------------

## 5 施設の利用状況（施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など）

(1) 介護予防支援給付対象者数（実績値）

人

(2) 相談延べ件数（実績値）

件

### (3) 収支実績

#### ア 令和2年度収入状況（単位：円）

委託料	26,428,000
介護保険収入	12,379,621
その他	364,560
収入計	39,172,181

#### イ 令和2年度支出状況（単位：円）

人件費	25,617,101
事業費	202,868
委託費	3,122,820
小額修繕費	1,650
その他	2,003,308
支出計	30,947,747

## 6 施設の利用者満足度の把握

### (1) 利用者満足度の把握状況

・ケース対応や各種イベントにおいて、アンケートを取り満足度評価を意識して運営（R2年度はコロナ禍のため、イベントは休止が多い）。自包括が主催する地域の居場所では、介護認定以外のご利用者と触れ合う機会も多く、イベントの改善や包括の相談体制、職員への声など率直な声をいただく。また地域役員の方とも会議やイベントでお会いする機会が多く、包括事業へのご意見や応援、地域としての協力体制の言葉などをいただくことが多い。

### (2) 利用者満足度把握の結果

・コロナ禍において、ヘルプサービス事業所の人材確保困難な点から増回や導入がご希望通りに進めないこともある。新型コロナウイルス感染拡大予防のための訪問縮小よりも「不安」「心配」「構わないから」と訪問を希望する声も多い。  
・経験の浅い若い職員が多いが、電話対応など「丁寧にもらえる」と印象はよい。

### (3) 意見等への主な対応状況

・サービス利用や介護保険制度については、都度説明しながら対応。  
・電話等のマナーについては、常に意識をし、職員にも注意を呼びかけている。  
・通常通りの訪問を希望されるご利用者については、感染予防対策に注意し、訪問。不安軽減に努めている。

## 7 その他特記事項

### (1)

・毎年継続してきた地域関係機関との一人暮らしお年寄り全戸合同訪問（6学区中2学区）についてはコロナ禍のため、代わりに情報交換会やポスト投函のチラシ配布を実施。関わりが途絶えがちとなるコロナ禍において、つながりの維持に有効。

### (2)

・地域でのインフォーマルサービス資源開発に積極的に取り組む。UR都市機構や市営住宅管理事務所とも居場所運営や日々のケース対応にて連携。何かあれば相談対応できる関係構築が行えている。  
・地域で積極的に活動されている団体との連携を進め、地域で孤立された高齢者の支援課題についての話合いから、介護保険のヘルプサービスでは難しい部分の支援相談などを行った。コロナ禍の合間を縫って連携会議も開催。

## 8 評価（指定管理者自己評価）

・担当地域はネットワークが発達した地域であり、従来からの繋がりを含め多種のネットワーク運営の役割が求められている。これまで中心軸として活動してこる中で、令和2年度はコロナ禍で対面でのつながりが著しく制限を受け、対面の重要性和オンラインを活用した新たな関係づくりのメリット双方に気づききっかけとなった。これまで培ってきた連携重視・関係構築のセンター姿勢を今後も継続するために、新しいものを取り入れ、センターの運営の創意工夫が重要であり、その積極的な推進が今後も地域からの信頼を獲得する要素となると感じる1年となった。  
・障害を理由とする差別の解消に向けた職員研修により理解を深めた。