

# 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 京都市西ノ京地域包括支援センター

## 1 施設の管理運営

【開所日及び開所時間等】 月～金曜日 午前9時から午後5時まで。 閉所日・時間外は同建物内の他事業所の日直者・夜勤者が対応。緊急時には担当者に連絡できる体制をとっています。 【事業実施地域】 中京区 朱雀第四, 朱雀第五, 朱雀第八の3学区
(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

【基本事業内容】 ・介護に関する相談対応 ・保健・医療・福祉を中心に生活全般にわたる相談等, 高齢者の個別相談 ・高齢者虐待の早期発見と擁護者支援に係る対応及び人権を守る支援 ・高齢者を支援する地域関係者や介護保険事業者・医療関係者のネットワーク作り ・「要支援1・2の方」「事業対象者」に対して介護予防ケアプラン・サービス調整 【令和2年度事業の特徴】 ・「一人暮らし高齢者全戸訪問事業及び地域における見守り促進事業」を基本とした訪問実施。 ・普及啓発事業に代わり、包括支援センター名の入ったウェットティッシュを400個配布。 介護予防普及のためのチラシを作成し約250名の高齢者に配布 ・地域ケア会議の開催 ア 個別ケア会議 イ 学区ケア会議 ウ 圏域会議（全学区・居宅）
(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1人（主任介護支援専門員と兼務） 社会福祉士3人 保健師1人 介護支援専門員4人（常勤専従1名、非常勤専従2人、非常勤兼務1名） 事務員1人
(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

・特殊設備や保守管理以外は市内の中小企業を活用するよう努めている。
-----------------------------------

## 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）

3066 人

(2) 相談延べ件数（実績値）

2137 件

### (3) 収支実績

#### ア 令和2年度収入状況（単位：円）

委託料	31,597,180
介護保険収入	14,615,727
その他	685,641
収入計	46,898,548

#### イ 令和2年度支出状況（単位：円）

人件費	40,987,779
事業費	2,623,972
委託費	2,670,062
小額修繕費	0
その他	2,037,000
支出計	48,318,813

## 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

2021年2月～3月に、介護予防支援事業利用者150名を対象にアンケート方式で満足度調査を実施。60名から回答をいただいた。

### (2) 利用者満足度把握の結果

・ご利用者対応に係る項目（接遇・サービスの内容・サービスの質や技術）については概ね良い評価をいただいた。  
・利用契約時の説明（利用方法・料金・苦情窓口・キャンセルの方法）に係る項目について、「いい」「分からない」等の回答が多く見られ、利用時に十分な説明を受けていないと感じるご利用者が多い傾向が判明した。  
・プライバシーの配慮に係る項目について「わからない」の回答が多く見られ、事業所の個人情報・プライバシーの取り扱いについての理解が進んでいない傾向が判明した。

### (3) 意見等への主な対応状況

・利用開始時の説明について、重要事項説明書による説明とともに、わかりやすい平易な表現を用いる等、伝え方の工夫を実施している。  
・結果をホームページに公表し、事業所の取り組みをご利用者・ご家族の他に地域の住民や関係者の方にも発信した。

## 7 その他特記事項

### (1)

2020年度は新型コロナウイルス感染症予防のため、従来行っていた啓発・交流事業を中止した代替として、介護予防チラシの配布（年4回）や、新型コロナウイルス感染症予防に関連した廃用症候群予防のため、介護予防推進センターと協働して筋力トレーニングのチラシや動画の作成を実施した。

## 8 評価（指定管理者自己評価）

1) 圏域内の単身世帯数増加に伴い、専門3職種の配置について、令和2年度より新たに社会福祉士1名を増員し専門職種5名体制とした。12月以降、社会福祉士1名の産休により専門3職種の欠員が発生し、介護支援専門員による臨時的措置を講じた。  
2) 圏域の高齢者人口増に伴い、給付管理件数は前年度比176件のプラスとなった。  
3) 単身世帯数増加に伴う専門職種の増員に伴う委託料の増額と、給付管理件数の増加による介護保険収入の増加で、収入は昨年度比6,622,410円の増収となった。半面、職員増員による人件費支出増が収入に見合わず、収支は▲1,419,265円となりマイナスに転じた。  
4) 聴覚障害者福祉事業所・情報提供施設との連携や、手話検定資格を有する職員の配置により、聴覚障害者の支援に対応できる体制を整えている。  
5) 職員研修において、重度障害者の人権についての学習会、障害者施設・情報提供施設を含めた実践交流会への参加により、職員の専門性向上を図っている。