

# 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 京都市西院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～日 午前8時30分から午後5時30分 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】 右京区 安井, 山ノ内, 西院第一, 西院第二学区
(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

<ul style="list-style-type: none"><li>・委託機関として公正・中立性の高い事業運営を確保しています。</li><li>・介護サービス利用に際しては、利用者や家族が自己選択・自己決定できるように、情報提供を行い、サポートしています。</li><li>・学区の成り立ち、年齢別構成割合等、地域の特性を考慮しながら、地域の各種関係機関と協力・連携し地域の問題解決にあたっています。</li><li>・地域ケア会議は、個別ケースの会議、各学区ごとの地域ケア会議、日常生活圏域の地域ケア会議を開催しています。そして、個々の事例から地域の課題を抽出し、共通となる課題を共有し合い、連携を強化して問題解決にあたっています。また、関係者の資質向上支援のための地域学習会も行っていきます。</li><li>・地域での催し物(ふれあいまつり・ふれあいコンサート・健康すこやか学級・ミニサロン・マンションの高齢者サロン・ひとり暮らし高齢者の集い等)や、相談協力員の会合の場に出向き、地域との交流を図るとともに、介護予防の考え方の普及・啓発及び各種学習会も開催しています。</li><li>・地域住民を対象に「認知症サポーター養成講座」を開催。マンション住民及び、地域関係者やケアマネジャー、サービス事業所との連携を密にして、地域の見守り体制作りを進め、認知症高齢者やその家族への支援を行っています。</li><li>・「地域における見守り活動促進事業」を実施して行く中で、地域から孤立した方たちの存在が見えてくることもあり、地域の方との連携強化を図っています。</li><li>・3ヶ月ごとに機関紙を発行し地域への情報発信を行っています。</li><li>・虐待が疑われるようなケースが発生した場合、相談協力員を通して、もしくは近隣住民からセンターへ情報を伝えてもらえるように働きかけを行っています。虐待対象者本人の支援とともに虐待防止へ向けての家族への支援も重要であるとの認識から、早急に関係機関へのつなぎも行っていきます。地域住民や介護保険事業者向けに虐待の早期発見・防止に向け学習会を行っています。</li><li>・マンションの高齢者数や管理人の有無、管理人の連絡先等について調べ、連携を進めています。マンション自治会との連携も図っています。</li><li>・介護支援専門員の後方支援の一環として、学習会・交流会を実施しています。</li><li>・介護予防推進センターや、地域の民生委員・老人福祉員、学区社会福祉協議会や老人クラブと協力して、出張予防教室(運動や音楽療法等)を開催し、介護予防についての普及・啓発を行っています。また、この教室は安心できる「居場所」の一つにもなっています。</li><li>・当施設が開催している「おいでやす食堂」に参加し、高齢者が子どもたちや他の世代とも交流できるような活動を実施しています。</li><li>・地域の各種団体の集い等に参加し、より幅広いネットワークの構築に努めています。</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

主任介護支援専門員 2名 保健師等 2名 社会福祉士 2名 体制強化職員 1名 介護支援専門員 4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

市内中小企業に事業を委託する場合や物品購入をする場合、以下の考え方に従って業者選定をしています。

(1) 業務内容が専門的な知識を必要とし、かつ施設内の職員では対応が困難な業務の場合。  
(2) 法人が専門的に行う業務ではないため、専門に行う業者のほうがより効率的に、かつ質の高いものを提供できると判断できる場合。  
(3) 業務内容は簡易であるが、行う人材を集めることが容易でない場合、その業務を行える人材を集めることに特化した業者がある場合。  
(4) 備品購入等の発注については、市内の業者を優先して活用しています。また、地産地消の考え方から、より身近な地域の商店や企業からの購入をし、他の面でも日常的な連携が図れるようにしています。

#### 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)

5294 人

- (2) 相談延べ件数(実績値)

1545 件

- (3) 収支実績

ア 令和2年度収入状況(単位:円)

委託料	37,730,461
介護保険収入	25,451,126
その他	247,763
収入計	63,429,350

イ 令和2年度支出状況(単位:円)

人件費	48,155,876
事業費	3,779,715
委託費	2,363,146
小額修繕費	21,248
その他	66,237
支出計	54,386,222

#### 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

介護予防サービス利用者とそのご家族を対象に、ハガキで職員の対応や、介護予防サービス利用についての満足度を問うアンケートを匿名回答で実施しています。サービス利用のない高齢者ご本人やそのご家族の意見については、個別に利用者宅を訪問した際や電話等で当センターの対応全般や、その他意見・要望について聴取しています。また、日常生活圏域の地域ケア会議開催の際には、地域関係者(民生委員・老人福祉員・社会福祉協議会関係者・老人クラブ関係者等)及び介護事業者向けに、当センターの日頃の活動についてのアンケートを実施しています。その他、「認知症サポーター養成講座」や当センター主催の研修会では、その都度、アンケートを実施し、取組への評価や意見を記入していただいています。各学区の地域ケア会議開催時や、地域主催の会合に参加した際には、地域関係者や介護保険の事業者等からの意見聴取も行っています。

- (2) 利用者満足度把握の結果

主な結果内容  
送付数400 回収233 回答率58%  
設問①担当者は相談しやすいか →9割が相談しやすい概ね相談できると回答  
②コロナによる生活の変化 →半数が特に変わりなしだったが、3割は精神的な変化を、1割は身体的変化が生じていると回答。

### (3) 意見等への主な対応状況

気遣いの言葉に感謝している、相談先があることが心強い等、また職員への労いの言葉をかけてくださるものが多い一方で、話を聞いてくれているだけで解決に向かわないという厳しい意見やコロナ禍での不安や日常生活の制限にストレスを感じている等意見もみられています。

## 7 その他特記事項

- (1)
- (2)

## 8 評価（指定管理者自己評価）

当センターの圏域の特徴として、一人暮らしの方が多いという事があります。この1人暮らしの方を対象とする「地域における見守り活動促進事業」は、地域の方たちと個人情報に配慮しつつも活発な情報交換を行い、必要な医療・福祉のサービスに繋がった例もあります。また日常的な地域活動や介護予防活動の紹介も行い、他機関との連携もすすんでいます。

- ・地域ケア会議は、個別ケースの会議、各学区ごとの地域ケア会議、日常生活圏域の地域ケア会議を開催しています。そして、個々の事例から地域の課題を抽出し、共通となる課題を共有し合い、連携を強化して問題解決にあたっています。また、関係者の資質向上支援のための地域学習会も行っています。

各学区の地域福祉組織に対してはコロナ禍の現状と課題についてアンケートを実施しました。

- ・認知症サポーター養成講座については、地域住民や小・中学校・高校生等の学生対象には開催できなかったが、3月に西京病院職員を対象に実施することができました。
- ・地域の商業施設や居場所等での相談会や、虐待や介護保険、介護予防等の出張学習会の開催を検討していたが、全て見送りとなりました。
- ・介護予防普及啓発活動は、参加できる範囲で実施しました。
- ・各種ネットワークの連携強化のための取組については、山ノ内学区のオレンジネットワーク（認知症カフェの設置に向けて）の定例会議に参加し、意見交換等を行いました。
- ・行方不明高齢者への対応は、居宅へ情報提供を行い、相談と名簿への登録を適宜受け付けた。

事業所や居宅、関係機関とのネットワーク作りも進めています。

- ・多世代を巻き込んだ地域づくりの取組は、右京社協と共同で「地域とつながる取組」について、居宅や他事業所、関係機関に呼びかけを行い、目的の共有が行えました。
- ・独居高齢者の訪問活動については、6月～7月にかけて、一人暮らしの方対象に郵送。その後、9月から3月にかけて電話での実施や、訪問活動を実施しました。
- ・認知症高齢者に関しては、地域福祉組織から相談が挙がることもあり、初期集中支援チームとも連携しながら対応しました。
- ・高齢者虐待については虐待対象者本人の支援と共に、虐待防止へ向けて、家族への支援も関係機関と相談協力しています。対応の難しい事例については、ケースカンファレンスを招集し、各関係者の連携の調整役としてかかわっています。
- ・障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務については、障害者雇用や障害特性、差別撤廃への社会的障壁や取組の現状等について職員研修を実施し学びを深めました。当施設では、実際に障害者の方の雇用を行っており、権利擁護の研修会の中で差別について考えたり、5S活動の中で誰もが働きやすい職場環境についても職員全体で共有する機会を作っています。