

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 下京・東部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】月曜から金曜日の9時～17時まで営業（休業日：土・日・祝日、年末年始）、休業日は事務所に設置された留守番電話からの転送で用件に対応し、24時間体制を確保している。

【サービス向上の主な取り組み】地域高齢者からの相談に対しては、相談記録を作成し、職員間で共有後に対応を行う。支援困難事例については個々の職員で判断せず、毎朝のミーティング等に職員全員で検討し、援助の方針や対応を決定している。相談者の情報は、総合相談、権利擁護、介護保険関係等すべての相談者の情報をパソコンでリスト化し、一元的に管理している。また介護予防支援事業の実施にあたり、全職員が「自主点検表」を用い、介護予防支援のプロセスや法令順守の確認を行っている。

（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

担当地域の高齢者の相談窓口として周知を図っている。学区社会福祉協議会主催の健康すこやか学級や地域の方々が集まるイベントには積極的に参加している（令和2年度は自主事業も含め102回活動）。全戸訪問事業については、実態把握が困難な高齢者については、消防とともに訪問し、訪問率の向上に努めた。そのほか地区医師会、歯科医師会、薬剤士会との連携を通じ、医療と福祉の顔の見える関係づくりに努めている。

（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

毎週火曜日 東本願寺前ラジオ体操

毎週水曜日、うるおい館前ラジオ体操

地域住民を対象にラジオ体操を実施。

3 サービス提供状況

【職員体制】

センター長1名（介護支援専門員と兼務）

保健師1名

社会福祉士2名

主任介護支援専門員1名 合計5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）

1098 人

(2) 相談延べ件数（実績値）

1998 件

(3) 収支実績

ア 令和2年度収入状況（単位：円）

委託料	21,326,000
介護保険収入	7,349,782
その他	300,230
収入計	28,976,012

イ 令和2年度支出状況（単位：円）

人件費	25,902,742
事業費	113,670
委託費	1,455,020
小額修繕費	11,110
その他	1,645,003
支出計	29,127,545

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

介護保険サービス利用者についてアンケート実施

(2) 利用者満足度把握の結果

介護保険サービス利用者に対して行った利用者アンケート（回収率74%）では、相談員に必要な相談を出来ているかなどの内容について、80%近くの方が「満足である」とのご意見であった。また、毎月ご自宅やサービス事業所への訪問、電話等にてモニタリングを行い、サービス利用やその方の生活状況の確認を行っている。その際に地域包括支援センターへの希望や意見なども適宜伺うようにしている。

(3) 意見等への主な対応状況

ご利用者から意見や要望があった場合には、「意見・要望等連絡票」を作成し、全職員にて内容を検討し、結果をご本人に返答させて頂いている。

7 評価（指定管理者自己評価）

新規相談件数は月平均で10件程度であるが、それ以外に以前に関りがあり、再相談のケースも多い。介護保険サービス利用に対する相談が主であるが、認知症など疾病に対する相談や、日常生活の中で作成する書類・ライフラインについての相談もあり、高齢者の独居率が高い地域ならではの相談も増えてきている。地域行事等に積極的に顔をだし、相談しやすい関係作りに努めている。令和2年度はコロナ禍で地域活動に制限が多かったが、感染症対策に努め、HUG体験や声掛け訓練を関係機関と連携し実施することができた。その中で、障害者の事業所にも協力していただき、障害に対する理解を地域にも深めていただけるよう活動を展開した。職員の質の向上のため、内部外部研修（外部はオンライン中心）に参加する機会も多くもっており、特に地域の歴史を学ぶことで、地域性を理解する人権学習会には積極的に参加している。