

# 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 京都市修徳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 午前8時30分から午後5時30分 休業時間・休業日は、日直者・宿直者が対応。 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】 下京区：永松，開智，豊園，成徳，有隣，修徳，尚徳学区
(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

(1) 総合相談支援業務 ・地域におけるネットワークの構築 ・単身高齢者世帯の全戸訪問活動の実施と地域での見守りネットワーク構築・支援 ・地域ケア会議（主にⅠ、Ⅱ地域ケア会議）の継続的な開催と関係者の資質向上支援 ・地域課題・ニーズに対応した医療をはじめとする多職種ネットワークの充実・強化 ・支援事例の蓄積等による地域の強み・課題等の抽出及び整理 (2) 権利擁護業務 ・認知症高齢者等及びその家族への支援 ・認知症の人や家族に対する支援体制の構築 ・高齢者虐待、困難事例、消費者被害への対応 ・高齢者虐待等への早期発見・発生予防の取組 ・高齢者虐待等の早期発見・見守りネットワークの構築 (3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 ・包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築 ・医療機関との連携体制の構築 ・地域における在宅医療・介護連携拠点の活用と協働 ・介護支援専門員とのネットワークの構築・支援 ・サービス事業者と居宅介護支援事業者との連携体制の構築 ・介護支援専門員への個別支援、資質の向上 ・地域資源（生活支援サービス等）の把握・分析や情報共有、関係機関との協働によるサービス創出に向けた取組 (4) 介護予防に係るケアマネジメント ・個別性や個性を重視した適切な介護ケアマネジメントの実施 ・支援を要する高齢者の把握及び介護予防活動につなげる取組 ・介護予防の普及啓発 (5) その他 ・チームアプローチの確立 ・専門職会議や職員研修を通じた職員の資質向上 ・地域住民に対する広報
(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

【職員体制】 主任ケアマネ1名，保健師1名，社会福祉士1名，ケアマネジャー1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は、以下の考え方に従って業者選定をしています。  
委託への考え方

- (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。
- また、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。

#### 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)

398 人

- (2) 相談延べ件数(実績値)

732 件

- (3) 収支実績

ア 令和2年度収入状況(単位:円)

委託料	21,501,436
介護保険収入	7,536,876
その他	553,805
収入計	29,592,117

イ 令和2年度支出状況(単位:円)

人件費	20,392,221
事業費	1,966,519
委託費	1,673,739
小額修繕費	32,340
その他	1,418,120
支出計	25,482,939

#### 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1日～2021年3月31日にかけて、介護予防支援給付管理利用者を対象に実施。アンケート葉書を訪問時に直接お渡しして郵送していただくよう配布しています。

- (2) 利用者満足度把握の結果

①担当相談員は相談しやすいか。  
「何でも相談できる」63% 「だいたい相談できる」30% 「あまり相談できない」0%

「その他」2% 「無回答」5%

②苦情があるとき、相談員に話すか。

「何でも話す」52% 「だいたい話す」31% 「あまり話さない」6%

「その他」2% 「無回答」0%

③担当相談員の説明は分かりやすいか。

「よく分かる」60% 「だいたい分かる」27% 「あまり分からない」6%

「その他」5% 「無回答」2%

④その他、要望・意見・質問など。

今回のアンケートの意見や要望について前年度同様ご指摘を受けたり苦情を言われる方はおられず、感謝の言葉やご提案、お願いのご意見があった。評価としては、今年度も無事に終えられたと実感しております。一方、回答者数が半分に満たないことから何らかの不満や回答する価値がないと思っておられる可能性も考えられるため、未回答の方に対しては利用者の特定ができないため今後もご利用者やご家族等に対してより一層気を引き締めて業務遂行していきたい。

- (3) 意見等への主な対応状況

個別に丁寧な説明を行っています。苦情に対しては管理者が対応を行っています。

## 7 評価（指定管理者自己評価）

令和2年度は、新型コロナウイルスの影響から例年行っていた修徳のほほんカフェ、下京権利擁護ネットワーク事業、地域ケア会議（Ⅱ）、地域ケア会議（Ⅲ）等開催できなかったものがたくさんありました。そのため適切な事業運営が行えず、ご利用者宅への訪問の自粛があったり、各地域関係機関とのイベント運営も中止になり活動ができなかったことでつながりが希薄であった一年でした。コロナ禍においてできることを模索し書面開催やオンラインで開催としたこともありました。

委託費との収支バランスについては、適正に運用できたと評価しています。今後も事業の継続・発展ができるよう更に努めて参ります。

障害を理由とする差別の解消に向けては、チャレンジ就労や就労支援事業所からの実習（就労）受け入れについて、コロナ禍の影響から受け入れに制限があったが、施設（法人）全体でできる範囲の対応を実践することで職員の理解を深めることができた。