

令和5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 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】 主任ケアマネジャー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)

1,512 人

(2) 相談延べ件数(実績値)

387 件

(3) 収支実績

ア 令和5年度収入状況(単位:円)

委託料	21,452,160
介護保険収入	7,505,436
その他	335,947
収入計	29,293,543

イ 令和5年度支出状況(単位:円)

人件費	22,450,929
事業費	1,281,599
委託費	1,678,299
小額修繕費	1,650
その他	1,563,777
支出計	26,976,254

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

2024年2月1日～2024年3月15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した時に直接お渡しして、返却は無記名で郵送していただくよう配布しております。

(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」69% 「だいたい相談できる」20% 「あまり相談できない」1%
「その他」0% 「無回答」0%

②苦情があるとき、相談員に話すか。
「何でも話す」60% 「だいたい話す」30% 「あまり話さない」4%
「その他」2% 「無回答」6%

③担当相談員の説明は分かりやすいか。
「よく分かる」73% 「だいたい分かる」25% 「あまり分からない」0%
「その他」0% 「無回答」2%

④その他、要望・意見・質問など。
・本当に欲しいことは頼めない。これが行政。
・私が喋りすぎていつもご迷惑をおかけして申し訳ありません。
・長話を我慢してくれてありがとう。
・もう少ししめに来て欲しい。また電話も欲しいです。
・今回は相談させていただいて良かったと感謝しています。
・どんな些細なことでも話を聞いて対処してくれます。
・長年お世話になっていますが、いつも何でも話を聞いて下さり感謝しております。
・いつも丁寧に話を聞いて下さり、心が休まります。
・非常に親切です。
・ご相談したことをよきアドバイスいただき大変感謝申し上げます。
・お忙しいのに訪問していただき感謝しています。毎日生活している室内の片づけができなくて気を使っています。

(3) 意見等への主な対応状況

個別に丁寧な説明を行うよう心掛けています。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5年5月に新型コロナが緩和され、地域の活動も以前のように再開していくものと思われましたが、実際は通常の活動まではまだまだほど遠く、必要最低限の動きであった印象です。地域ケア会議については、Ⅰは開智学区で開催し、Ⅱは7学区でできました。Ⅲは半期に1回開催しましたがどの学区も民生委員や老人福祉員の交代もあり、これから関係性構築が大事であると改めて痛感しました。地域の高齢者については、コロナ緩和後もまだまだ精神的不安が残っており、必要最低限の外出に留まっている方々が多く、結果として体力や下肢筋力、記憶面の低下から自宅中心の生活を送っている現状を実感し地域包括支援センターの役割が求められていると思っています。そういった意味でも高いレベルの事業運営を今後展開していく必要があることを職員間で情報共有しています。また、さまざまな研修に至っては、施設全体での研修会に参加し、下京区内の包括とも情報交換して自己研鑽も合わせて行っています。今後も適切な事業運営ができるよう取り組んでいきます。