

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 下京東部地域包括支援センター

1 施設の管理運営

<p>【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要件に対応し、24時間体制を確保している。</p> <p>【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。</p>
<p>（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容</p>

2 事業実施内容

<p>担当地域の高齢者の相談窓口として周知を図っている。学区社協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（祭り、運動会、防災訓練等）には積極的に参加している（令和5年度は自主事業であるラジオ体操などを含め213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、消防や地域役員と共に訪問し、訪問率の向上、早期発見対応につながるよう取り組みをすすめた。また、地域と住民、地域と福祉事業所がつながるよう意識した活動を展開した。その他、地区医師会、歯科医師会、薬剤師会との連携を通じ、医療と福祉の顔の見える関係づくりにも努めている。</p>
<p>（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容</p>
<p>（参考）自主事業内容</p>

3 サービス提供状況

<p>【職員体制】 センター長1名（主任介護支援専門員と兼務） 保健師1名 社会福祉士1名 介護支援専門員1名</p>
<p>（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容</p>

4 市内中小企業への発注に対する考え方

<p>第3者への委託は行っていない。</p>

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）

1323 人

(2) 相談延べ件数（実績値）

2703 件

(3) 収支実績

ア 令和5年度収入状況（単位：円）

委託料	21,467,300
介護保険収入	7,183,300
その他	195,541
収入計	28,846,141

イ 令和5年度支出状況（単位：円）

人件費	21,630,613
事業費	766,857
委託費	1,636,850
小額修繕費	5,800
その他	262,100
支出計	24,302,220

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のアンケート実施

(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75%）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、90%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・要望など連絡票」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いただいている。

7 評価（指定管理者自己評価）

令和5年度は、コロナ5類となり、地域活動も概ねコロナ以前に戻っている。介護保険の相談が中心であったが、金銭管理についての相談を含め、権利擁護関係の相談も多く寄せられ、中には警察や弁護士、銀行などとも連携し、対応するなど複雑なケースもあった。地域ケア会議においては、リロケーションダメージを中心に、芸大や美校の移転に伴った高齢者に与える心身の影響などを地域課題として検討した。連絡が取れない方の安否確認を依頼され、結果、孤立死を発見する場面も少なからず見られている。地域活動の中では防災福祉まちあるきや、民生委員の方々とのフィールドワークを通し、認知症や障害のある方への理解を促進する活動を展開した。防災についても下京区総合防災訓練にてブースを設けるなど、災害時の要配慮者への理解を地域に啓発している。崇仁すくすくセンタープロジェクトへの協力や学生と地域をつなぐ活動にも積極的に取り組みをすすめている。地域課題を常に意識し、活動を展開。人権研修などにも多く参加している。