

令和4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 東九条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】 <ul style="list-style-type: none">・営業時間：月～金曜日 9時～17時（休業日：土曜、日曜、祝日、年末年始）・休業日・休業時間は主に日直者・宿直者が対応。・緊急時には担当者に連絡できる体制を確保。
(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">・担当圏域にお住まいの高齢者についての相談対応と適切な支援機関の調整、制度利用説明・成年後見制度や虐待、消費者被害などを始め、セルフネグレクトや環境整備困難ケースへの支援、それぞれについて予防普及啓発・個別ケースの相談対応、介護支援専門員の研修企画運営等による交流、各種ネットワークによる介護支援専門員の地域力支援・地域ケア会議の実施により居場所づくりや困難ケースの事例検討、地域特性に応じた全戸合同訪問、各種ネットワーク「東九条地域における医療福祉のネットワークを発展させる連絡会（陶化包括と協力）」「下西医療福祉ネットワーク委員会」「南区認知症サポートネットワーク」等の運営・一人暮らしお年寄り全戸訪問事業及び見守り活動促進事業、認知症高齢者の早期発見連携要領、地域行事参加による広報普及啓発活動等・要支援認定者をはじめ介護予防支援を必要とする高齢者へのサービス調整、生活支援にかかるケアマネジメント
(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

センター長・管理者（兼務）	1名
主任介護支援専門員（専従）	1名（管理者と兼務）
保健師（専従）	1名
社会福祉士（専従）	3名
介護支援専門員（専従）	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

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）

2498 人

(2) 相談延べ件数（実績値）

1709 件

(3) 収支実績

ア 令和4年度収入状況（単位：円）

委託料	26,507,300
介護保険収入	12,803,850
その他	631,942
収入計	39,943,092

イ 令和4年度支出状況（単位：円）

人件費	28,206,552
事業費	1,392,907
委託費	2,834,725
小額修繕費	18,790
その他	529,863
支出計	32,982,837

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

令和4年度、ご利用者アンケート実施。包括職員のマナー（姿勢や丁寧さ）、相談のしやすさ、介護予防サービス計画の満足度など5項目と自由記述で構成。5項目については、5段階評価（満足、やや満足、普通、やや不満、不満）としている。

(2) 利用者満足度把握の結果

全体として、満足度は高く、①包括職員の対応について満足か「満足・やや満足91%」。2) 気軽に相談ができるか「満足・やや満足91%」③言葉遣いや対応の丁寧さは「満足・やや満足92%」、④情報提供への満足度「満足・やや満足87%」⑤十分な話し合いで計画を作成しているか「満足・やや満足89%」となっている。自由記述部分には感謝の言葉以外に、ご意見をいただくこともあるが、無記名のため個別の対応としては行っていない状況。毎年数件はサービス事業所に対しての要望があがる（お風呂の時間が短い、掃除をもっとしてほしいなど）。

(3) 意見等への主な対応状況

総じて職員の姿勢や対応については満足いただいております、今後も継続して評価いただけるよう職員間で共有。

7 評価（指定管理者自己評価）

・担当圏域ではコロナ禍前の民泊やホテル増加が著しい中、コロナにより閑散としたものの地域住民には過ごしやすい期間でもあった。一方で、コロナの制限緩和が進みつつある中で再度町中が観光地化しつつあり、今後もスーパーなどの生活資源の減少と土地の口頭による人口減少（若年層の流出）が進むことが考えられる。地域住民とりわけ高齢者にとってますます住みにくさを感じつつある地域となる見込。その中で現在過ごされている方々がのもつ繋がりを大事に互いに支え合いながら見守りながらの地域活動が求められている。高齢化のため地域の軸となる地域役員、キーパーソンの不足もここ数年で大きな課題となっており、今後大きな変化の時期を迎える地域とどのように協働できるかが課題と感じている。

・障害を理由とする差別の解消に向けた職員研修により理解を深めた。