

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 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時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4年度は自主事業も含め179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、消防や地域役員とともに訪問し、訪問率の向上、早期発見対応につながるよう取り組みを進めた。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

3 サービス提供状況

【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 合計4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

第三者への委託は行っていない。

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）

1352 人

(2) 相談延べ件数（実績値）

3344 件

(3) 収支実績

ア 令和4年度収入状況（単位：円）

委託料	21,326,000
介護保険収入	7,032,878
その他	383,010
収入計	28,741,888

イ 令和4年度支出状況（単位：円）

人件費	25,912,439
事業費	983,025
委託費	1,436,515
小額修繕費	40,000
その他	436,289
支出計	28,808,268

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61%）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。

8 評価（指定管理者自己評価）

令和4年度は、少しずつ地域活動も再開し、感染対策に留意しながら活動を進めることができた。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た。地域ケア会議においては孤立死の事例を報告し、現状の課題と共有を行っている。地域活動の中では、防災福祉の取り組みをすすめ、要配慮者への理解を地域に深めていただくことを目的に社会福祉協議会とも協力し、聴覚障害者への声掛け訓練を実施。また、古民家をかりて、福祉用具事業所の協力を得ながら、災害時の認知症の方の声掛け救出訓練なども実施した。また総合防災訓練の中では避難所で起こりうる感染症に対する対応の仕方やエコノミークラス症候群などについて学習会を設けることができた。崇仁すくすくセンタープロジェクトにも協力し、芸術家と地域とをつなげる活動も実施。地域課題をつねに意識し、活動を行っている。人権研修などにも参加している。