

平成27年度指定管理者モニタリング結果報告

施設名	千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター
指定管理者	社会福祉法人 千歳市社会福祉協議会
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

1 実施事業 及び内容 等	()内は、前年度																		
	1) 自主事業																		
	在宅福祉サービスに関する普及啓発事業																		
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>事業内容</th> <th>実施回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問サービス</td> <td>高齢者の家庭を訪問し、安否確認</td> <td>143回(187回)</td> </tr> <tr> <td>各事業広報誌作成</td> <td>事業紹介等情報発信</td> <td>24回(24回)</td> </tr> <tr> <td>外部広報誌掲載</td> <td>地域包括支援センター等の紹介</td> <td>12回(12回)</td> </tr> <tr> <td>ホームページ更新</td> <td>事業紹介等情報発信</td> <td>27回(35回)</td> </tr> </tbody> </table>			事業名	事業内容	実施回数	訪問サービス	高齢者の家庭を訪問し、安否確認	143回(187回)	各事業広報誌作成	事業紹介等情報発信	24回(24回)	外部広報誌掲載	地域包括支援センター等の紹介	12回(12回)	ホームページ更新	事業紹介等情報発信	27回(35回)	
	事業名	事業内容	実施回数																
	訪問サービス	高齢者の家庭を訪問し、安否確認	143回(187回)																
	各事業広報誌作成	事業紹介等情報発信	24回(24回)																
	外部広報誌掲載	地域包括支援センター等の紹介	12回(12回)																
	ホームページ更新	事業紹介等情報発信	27回(35回)																
	在宅福祉サービスに関する相談事業																		
	高齢者や家族を対象に自立、介護負担軽減の相談、制度の利用手続きなどの支援																		
	在宅福祉サービスに関する調査研究事業																		
	介護保険制度改正等福祉サービスに係る研究調査、情報収集 アンケート調査などによる利用者ニーズ調査																		
	介護者及び在宅福祉サービス提供者の研修及び人材育成																		
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>事業内容</th> <th>参加回数・人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉・介護等外部研修参加</td> <td>スキルアップに係る研修</td> <td>55回(55回)</td> </tr> <tr> <td>介護員養成研修</td> <td>介護職員初任者研修の資格取得</td> <td>0名(0名)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">介護従事者育成実習受入</td> <td>施設実習受入人数</td> <td>34名(81名)</td> </tr> <tr> <td>講師派遣回数</td> <td>2回(2回)</td> </tr> <tr> <td>家族介護教室</td> <td>高齢者向け調理実習</td> <td>23名(0名)</td> </tr> </tbody> </table>			事業名	事業内容	参加回数・人数	福祉・介護等外部研修参加	スキルアップに係る研修	55回(55回)	介護員養成研修	介護職員初任者研修の資格取得	0名(0名)	介護従事者育成実習受入	施設実習受入人数	34名(81名)	講師派遣回数	2回(2回)	家族介護教室	高齢者向け調理実習
事業名	事業内容	参加回数・人数																	
福祉・介護等外部研修参加	スキルアップに係る研修	55回(55回)																	
介護員養成研修	介護職員初任者研修の資格取得	0名(0名)																	
介護従事者育成実習受入	施設実習受入人数	34名(81名)																	
	講師派遣回数	2回(2回)																	
家族介護教室	高齢者向け調理実習	23名(0名)																	
在宅福祉サービスの提供事業																			
ア ホームヘルプサービス																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>利用者</th> <th>67名(43名)</th> <th>利用回数</th> <th>720回(428回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延利用時間</td> <td>846時間(525時間)</td> <td>協力会員</td> <td>17名(21名)</td> </tr> </tbody> </table>			利用者	67名(43名)	利用回数	720回(428回)	延利用時間	846時間(525時間)	協力会員	17名(21名)									
利用者	67名(43名)	利用回数	720回(428回)																
延利用時間	846時間(525時間)	協力会員	17名(21名)																
イ 大掃除サービス																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>利用者</th> <th>12名(22名)</th> <th>延べ活動時間</th> <th>29時間(52時間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数</td> <td>23件(42件)</td> <td>延べ協力会員数</td> <td>15名(21名)</td> </tr> <tr> <td>協力会員数</td> <td>7名(8名)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			利用者	12名(22名)	延べ活動時間	29時間(52時間)	利用件数	23件(42件)	延べ協力会員数	15名(21名)	協力会員数	7名(8名)							
利用者	12名(22名)	延べ活動時間	29時間(52時間)																
利用件数	23件(42件)	延べ協力会員数	15名(21名)																
協力会員数	7名(8名)																		
ウ ふとん丸洗いサービス																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>利用者</th> <th>13名(8名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>19回(12回)</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>			利用者	13名(8名)	延べ利用回数	19回(12回)													
利用者	13名(8名)	延べ利用回数	19回(12回)																
エ 健康増進サービス																			
身体状況から外出困難な方などを対象に日帰り旅行を行った。																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>参加人数</th> <th>30名(32名)</th> <th>回数</th> <th>2回(2回)</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>			参加人数	30名(32名)	回数	2回(2回)													
参加人数	30名(32名)	回数	2回(2回)																
オ 調理教室																			
各地の名物料理を調理するなど、調理を楽しむ体験と高齢者等の交流のため実施する																			
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>参加人数</th> <th>19名(25名)</th> <th>回数</th> <th>2回(2回)</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>			参加人数	19名(25名)	回数	2回(2回)													
参加人数	19名(25名)	回数	2回(2回)																

2) 介護保険事業

・介護保険法の規定に基づき、ホームヘルプサービス、デイサービス及び居宅サービス計画の作成により、在宅サービスの提供を行った。

事業所名	利用者数	延べ時間、回数
新富訪問介護事業所	1,018名(1,059名)	9,416時間(9,920時間)
新富通所介護事業所	1,298名(1,327名)	9,480回(9,670回)
祝梅訪問介護事業所	415名(399名)	3,029時間(2,908時間)
祝梅通所介護事業所	1,185名(1,315名)	8,871回(9,201回)
新富居宅介護支援事業所	2,079名(2,142名)	

3) 障がい福祉サービス事業

・身体介護、家事援助等のホームヘルプサービスを提供

利用者数	延べ提供時間
163名(168名)	3,492時間(2,863時間)

4) 受託事業

緊急通報システム事業訪問調査事業

訪問調査件数	設置世帯数
30件(30件)	420件(421件)

包括的支援事業

西区地域包括支援センター

予防給付ケアマネジネント件数	2,401件(2,115件)
相談件数	849件(984件)

東区地域包括支援センター

予防給付ケアマネジネント件数	1,776件(1,651件)
相談件数	627件(605件)

訪問給食サービス事業

延べ利用者数	延べ配食数
960人(1,012人)	23,220食(24,856食)

北栄団地、やまとの杜団地シルバーハウジング生活援助員派遣事業

対象戸数	64世帯(88名入居)		
生活指導、相談件数	130件	交流事業の企画	52件
緊急時対応	2件	関係機関との連絡	18件
その他援助	33件	その他	75件

2 年間利用者数

1) 施設年間利用者数

千歳市在宅福祉総合センター	1,340人(1,432人)
千歳市祝梅在宅福祉センター	1,357人(1,376人)

3 事業収支
(決算状況)

【ほっとす拠点事業収支計算書】

(単位:円)

収入	勘定科目	平成27年度	平成26年度	差異
	事業収入	210,970,571	218,481,469	7,510,898
	受託事業収入	74,265,437	73,134,539	1,130,898
	指定管理料収入	14,302,000	14,302,000	0
	その他収入	236	530	294
	拠点区分間繰入	0	18,500,000	18,500,000
	計…	299,538,244	324,418,538	24,880,294
支出	事業費支出	254,692,846	245,819,335	8,873,511
	管理費支出	36,410,814	43,774,544	7,363,730
	固定資産支出	0	1,267,920	1,267,920
	積立資産支出	3,158,227	45,423,654	42,265,427
	拠点区分間繰入支出	0	18,500,000	18,500,000
	計…	294,261,887	354,785,453	60,523,566
	収支差額	-	-30,366,915	35,643,272

【指定管理料に係る経費収支状況】

収入	勘定科目	平成27年度	平成26年度	差異
	指定管理料収入	14,302,000	14,302,000	0
支出	人件費	2,326,152	1,375,141	951,011
	賃借料	320,040	320,040	0
	通信運搬費	88,896	88,691	205
	消耗品費	86,032	221,189	135,157
	光熱水費	296,130	286,941	9,189
	委託費	9,107,541	9,023,991	83,550
	修繕費	1,451,281	2,088,614	637,333
	燃料費	491,455	325,313	166,142
	租税公課費等	134,473	572,080	437,607
	当期支出合計	14,302,000	14,302,000	0
当期収支差額	0	0	0	

4 管理運営
状況

1) 施設維持管理

清掃業務、エレベーター保守点検業務、除雪業務、機械警備業務、電気保守業務、消防・非常通報設備保守点検業務、自動ドア保守点検業務及び施設機械類保守業務を外委託し、指定管理者として仕様書に添った管理を行っているか適宜確認し、仕様で定める業務を適正に実施している。

また、施設外構の清掃や花壇等の手入れに努めており、公益財団法人ちとせ環境と緑の財団から賞を受賞している。

2) 財務諸表等

会計事務所における管理の下、社会福祉法人会計及び千歳市社会福祉協議会経理規定に基づき財務諸表を作成し、年4回の監事による監査が行われており、会計の基準に準拠し、適正に処理されている。

3) 職員配置

平成28年3月31日現在

配属等	配置数	内 訳
事務局長	1名	職員1
包括支援課長	1名	職員1
介護事業課長	1名	職員1
管理係	9名	職員2、嘱託1、臨時6
新富包括支援係	3名	職員3
祝梅包括支援係	3名	職員3
在宅支援係	6名	職員3、嘱託2、臨時1
訪問介護係	27名	職員3、嘱託2、臨時3、パート19
新富通所介護係	22名	職員3、臨時19
祝梅通所介護係	21名	職員3、臨時18
計	94名	

4) 緊急時対応

地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、通所介護事業所、訪問介護事業所及び管理係の合計9台の転送電話により、緊急連絡網及び、緊急時の事故防止マニュアルに基づき、24時間対応をしている。

また、サービス提供中に利用者の状態が急変した場合に備えて、緊急時の連絡先や対応方法などを書面により確認し安全な利用者サービスの提供に努めている。

5) 苦情対応

苦情解決委員会により作成している苦情対応マニュアルに基づき、円滑に対応することとしている。

また、苦情報告書等から苦情に対し改善を図り、円滑に対応する体制が構築されている。

内容とその対応

苦情内容	その対応
ヘルパーの作る調理の品数が多すぎる。	事前に利用者に確認するよう改めた。
ヘルパーの掃除の仕方がよくない。	家族の共有部分の掃除のこのため、介護保険で掃除できる範囲など、掃除の内容を確認するなど、改善した。

6) 事故防止

事故防止委員会により作成している事故対応マニュアルに基づき、当該事項発生時に円滑に対応することとしている。また、「ヒヤリ・ハット」の検証については、適宜検証し、事故発生の防止に努めている。

内容とその対応

事故内容	その対応
なし	

7) 個人情報管理

新たに施行されたマイナンバーについて、責任者等の設置、説明会を実施するなど法令に基づき適正に管理されている。

法令、国が定める指針並びに個人情報保護規程等を遵守し、次のとおり適正に対応している。

- ・サービス利用者から、個人情報使用の同意を書面により得ており、緊急時における公的機関への情報提供が可能となる体制を構築している。
- ・個人情報データへのアクセス制限及びパソコンによる情報流用を防ぐため、セキュリティー管理会社に情報漏洩防止を委託するとともに、全てのパソコンにセキュリティーソフトを導入している。
 - ・デイサービスの送迎時において、名簿の持ち出しを禁止するなど、個人情報の外部持ち出しの禁止を徹底している。
- ・個人データの保管は、鍵付きキャビネットに収容し、鍵の管理を適正に行っている。
- ・廃棄書類は、シュレッダー及び焼却場において、処分を行っている。

8) 指定管理料に係る施設修繕の状況 (単位:円)

修繕箇所	修繕内容	修繕費用
福祉用椅子イスの修理	老朽化修理	86,312
貯湯槽マンホール	パッキン交換	16,200
機械室バルブ	漏水修理	35,640
入口自動ドア	修理	82,080
誘導灯バッテリー	交換	18,360
暖房ポンプ	交換	200,000
シャワーフック破損	修理	8,640
温水ポンプ	交換	151,200
機械室給水バルブ	漏水修理	22,680
多目的トイレ扉	修理	21,600
厨房水洗	修理	12,960
着脱室カーテン	修理	68,688
祝梅自動ドア	修理	78,084
デイルームトイレ	破損修理	45,360
職員トイレ部品	部品修理	17,928
ガス漏れ警報器	交換	19,870
貯湯槽	パッキン交換	16,200
特殊浴槽	部品交換	156,718
トイレ	水漏れ修理	9,504
会議室カーテン	レール交換	23,760
脱衣室床面	床材修理	174,000
浴槽薬注ポンプ	交換	143,640
自動水洗	交換	27,561
他、4か所		14,296
合 計		1,451,281

	<p>9) 事業報告、現地調査に基づく評価</p> <p>施設管理は、施設の内外において美観に努め、指定管理における仕様に基づく管理が行われており、修理が必要な箇所は、利用者サービスに影響することがないよう、迅速に処理し適正な利用環境に努めている。</p> <p>サービスが低下することがないよう、適宜ミーティングなどを行い、利用者に適切かつ安心してサービスが受けられる環境づくりに努めている。</p>
<p>5 自主事業の実施状況</p>	<p>1) 独自事業</p> <p>独自事業については、1(1)のとおり。</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取り組み (利用者の利便性を高めるための取り組み)</p>	<p>1) 主な取り組み</p> <p>介護度の高い高齢者等、他事業所では受入が困難であった方の受入を行い、職員の介護技術向上に努めながら適正な支援を行っている。</p> <p>介護保険等の申請前の方を独自事業のホームヘルプにより支援するなど、利便性の高い在宅サービスを提供している。</p> <p>権利擁護事業など専門性を要する包括支援センター職員は、経験ある者を配置し、相談事項に円滑に対応するなど適正な支援を行っている。</p> <p>平成27年度の介護保険法改正にともなう制度改正に円滑に対応し、介護請求や支援内容を間違えることなく適正な利用者支援に努めている。</p>
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<p>市がデイサービス利用者に対して実施したアンケート調査によると、送迎時では9割以上、サービス提供時には9割近い利用者が職員の対応等に対して、「とても良い」、「良い」と評価しており、「普通」は約1割で、「やや悪い」は1名、「悪い」と回答した方はいないなど、利用者との信頼関係を維持しているとともに、良好な運営がなされていると評価できる。</p> <p>施設の維持管理についても利用者に支障のないよう適正に管理し、施設及び外構の清掃や花壇等の手入れにも努めており、清潔な環境を維持していると認められる。</p> <p>受託事業は、地域包括支援センターをはじめ、その他の事業についても、要綱等に基づき、適正に実施していると認められる。</p> <p>利用者の福祉向上と利便性を高めるため、適宜業務改善等に向けた取組を実施していると認められる。</p>

平成27年度 市が実施したアンケート調査報告資料

施設名	千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター
指定管理者	社会福祉法人 千歳市社会福祉協議会 会長 力示 武文
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

1 利用者アンケートについて

施設利用者の意見等を把握し、適正な評価を行うため、平成28年2月1日から2月19日の期間において、市が施設利用者及びその家族に対してアンケート調査を実施した。

調査方法は、デイサービス利用者にアンケート調査の内容を説明のうえ、アンケート用紙と回収用封筒を配布。

次回デイサービス利用時に、回収用封筒に入れた状態で回収した。

【アンケート結果について】

職員の対応については、送迎時は「とても良い」、「良い」の評価が9割を超え、「普通」が1割未満で「やや悪い」、「悪い」はない。サービス提供時でも8割以上が「とても良い」、「良い」で「普通」が約1割、「やや悪い」が一人となっているなど、高い評価が得られている。レクリエーションの内容については、「とても良い」、「良い」の評価が約8割となっており、前年度より高くなっている。また、サービス全体の満足度は「とても良い」、「良い」の評価が8割を超え、「不満に思うことを職員に伝えやすいか」との問いに対しては、8割の方が「はい」としており、利用者との良好な信頼関係にあると認められる。全体として高い評価が得られているが、昼食に対しては、昨年度の評価を下回っている。今後も利用者に喜ばれるサービスの提供につながるよう、アンケートの結果を指定管理者に報告し、改善等について検討するよう指導を行っている。

2 アンケート結果に基づく主な改善事例について(事例抜粋)

サービス種別	利用者意見等	対 応
デイサービス	何年も、食事の事をケアマネージャーに伝えているが、一向に美味しくならない。	<ul style="list-style-type: none"> 給食会議を開催し、新しいメニューの導入など、改善に向けた検討を適宜行っている。 現在1名の利用者から、当該事項の訴えがある。当該利用者は毎回たくさんの調味料をかける傾向があり、他の利用者と異なる好みがあるため、すべてのテーブルに多様な調味料を配置するなど、それぞれの利用者好みの味に調整できるようにしている。
	トイレの水がもう少し出ると良い。	<ul style="list-style-type: none"> 手洗い場の水洗は、昨年度故障により節水タイプに変更したものである。水の勢いが従前より弱いことから、適正な手洗い方法を記載した絵図を貼付し、節水タイプにおいても適正に手洗いできるよう周知している。
	座る席が1年間同じなので、場所を変えてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> 新富デイでは、従前から年2回以上の席替えを実施し、複数の利用者との交流を試みている。 祝梅デイでは、多くの利用者から席替えを拒む意向があるため、今後も意向を確認し、席替えの実施に向け検討していきたい。
	入浴後の着衣時に自立している人も見守りをしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> 自立者の見守りの有無は、必ず利用者及び家族の意向を確認しサービス計画書を作成している。このことから、利用者との会話の内容を注視し、適宜利用者の意向を確認する体制を強化することで、必要時にサービス計画書を変更するよう努めている。

3 デイサービス利用者アンケート集計結果について（抜粋）

（1）基本事項

区 分	千歳市在宅福祉総合センター	千歳市祝梅在宅福祉センター
配布期間	H28年2月1日 ～H28年2月5日	H28年2月1日 ～H28年2月5日
アンケート配布者数	98人	88人
返答者数	76人	78人
返答率	77.6%	88.6%

（2）質問事項

送迎時の職員の対応は、いかがですか。						
区 分	1．とても 良い	2．良い	3．普通	4．やや 悪い	5．悪い	6．その 他
千歳市在宅福祉総合センター （新富ほっとす）	46人 60.53%	23人 30.26%	7人 9.21%	0人 0.00%	0人 0.00%	0人 0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター （祝梅ほっとす）	42人 53.85%	31人 39.74%	5人 6.41%	0人 0.00%	0人 0.00%	0人 0.00%
*コメント ・記載なし						
サービス提供時の職員の対応はいかがですか。						
区 分	1．とても 良い	2．良い	3．普通	4．やや 悪い	5．悪い	6．その 他
千歳市在宅福祉総合センター （新富ほっとす）	36人 47.37%	29人 38.16%	10人 13.16%	0人 0.00%	0人 0.00%	1人 1.32%
千歳市祝梅在宅福祉センター （祝梅ほっとす）	38人 48.72%	31人 39.74%	8人 10.26%	1人 1.28%	0人 0.00%	0人 0.00%
*コメント （新富）・たぶんいいと思います。						
施設の使いやすさ、安全性などはいかがですか。						
区 分	1．とても 良い	2．良い	3．普通	4．やや 悪い	5．悪い	6．その 他
千歳市在宅福祉総合センター （新富ほっとす）	27人 35.53%	33人 43.42%	13人 17.11%	0人 0.00%	0人 0.00%	3人 3.95%
千歳市祝梅在宅福祉センター （祝梅ほっとす）	32人 41.03%	36人 46.15%	10人 12.82%	0人 0.00%	0人 0.00%	0人 0.00%
*コメント （新富）・施設の中は見えないのでわからない。（家族） （新富）・わかりません。 （新富）・分からない、見たことがないので。						

施設の清潔さはいかがですか。						
区 分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
千歳市在宅福祉総合センター (新富ほっとす)	32人	31人	11人	0人	0人	2人
	42.11%	40.79%	14.77%	0.00%	0.00%	2.63%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	33人	37人	7人	1人	0人	0人
	42.31%	47.44%	8.97%	1.28%	0.00%	0.00%
*コメント (新富)・わかりません。 (新富)・分からない、見たことがないので。						
昼食のメニューはいかがですか。						
区 分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
千歳市在宅福祉総合センター (新富ほっとす)	20人	34人	16人	2人	1人	3人
	26.32%	44.74%	21.05%	2.63%	1.32%	3.95%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	24人	35人	17人	0人	1人	1人
	30.77%	44.87%	21.79%	0.00%	1.28%	1.28%
*コメント (新富)・わかりません。 (新富)・胃ろうなのでわかりません。 (新富)・献立表を見てると良いと思います。 (祝梅)・本人の食欲に合わせて調理をしてくれますので助かっています。						
レクリエーションの内容はいかがですか。						
区 分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
千歳市在宅福祉総合センター (新富ほっとす)	27人	33人	13人	1人	0人	2人
	35.53%	43.42%	17.11%	1.32%	0.00%	2.63%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	24人	41人	11人	1人	0人	1人
	30.77%	52.56%	14.10%	1.28%	0.00%	1.28%
*コメント (新富)・車椅子なので、皆に迷惑がかかると言って参加したがない。(妻から) (新富)・わからない。本人が好き嫌いがあるので。 (祝梅)・参加していない。						
サービスの全体的な満足度はいかがですか。						
区 分	1. とても良い	2. 良い	3. 普通	4. やや悪い	5. 悪い	6. その他
千歳市在宅福祉総合センター (新富ほっとす)	32人	31人	12人	1人	0人	0人
	42.11%	40.79%	15.79%	1.32%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	36人	36人	6人	0人	0人	0人
	46.15%	46.15%	7.69%	0.00%	0.00%	0.00%
*コメント						
不満に思うことを職員に伝えやすいですか。						
区 分	1. はい	2. いいえ				
千歳市在宅福祉総合センター (新富ほっとす)	67人	9人				
	88.16%	11.84%				
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	68人	10人				
	87.18%	12.82%				

その他、お気付きの点など。

- ・何事にも気を付けてくれる職員が居ればよい。気の付かない職員もいます。
- ・本人は楽しそうに出かけていきます。お風呂に入れてもらうのが一番の楽しみで、親切にして戴いています。
- ・週3回お世話になっていますが、いつも喜んで毎回楽しみにしています。いつも心配り、気配り本当に感謝しています。家族も喜んでいます。
- ・大変よろしいです。申し分なく思います。
- ・何時もよくめんどろをみてくれます。良かったと思います。
- ・何時も優しく接していただき有難うございます。行く日を楽しみにしています。
- ・トイレの水がもう少し水が出ると良い。
- ・昼食後たまに用事の為、帰りの度に送って下さると助かります。
- ・何年も食事の事はケアマネージャーにお伝えしていますが、一向に美味しくならない事
- ・午後のレクリエーションが凄く楽しいです。これからも宜しく願いいたします。
- ・座る席が、1年間同じなので場所を変えてほしい。
- ・職員一同様には本当に良くして頂きまして感謝の言葉しかありません。
- ・大変良くしてもらって助かっています。ぜひよろしく願いします。
- ・ミニショートステイ的な施設が現在の「ほっとす」に出来る事を望んでおります。
- ・職員さんの気持ちの良い対応にはいつも感謝しております。車イスや歩行器の置き場所を決めて近くの場所にして使う人の為にとってやりやすいようにしたらどうでしょうか。
- ・朝のお出迎えは笑顔でとても優しく、ほっとすに行く事を楽しみにしています。職員の皆様の心づかいに感謝しています。
- ・1年に1度くらい家族同士の交流の場もあってはと少し感じたりします。
- ・新しく入ったので、他の所の事は分りませんが、皆さんとても親切に見ていただいています。困った事は初めて行った日に洗面所がどこにあるのか分からなかったくらいです。
- ・利用してまだ2年位ですが、1週間に1回ですのでその日が待ち遠しいです。
- ・新富ほっとすをお世話になり3年になりますが、職員の教育は全般に良好であります。
- ・皆さんとても親切でとても良くして下さいます。
- ・ほっとすに行く日を楽しみにしております。
- ・何時もお世話になりありがたいと思っています。
- ・何時もお世話になっており大変感謝しております。丁寧に様子を書いていただいています。もう少しわかりやすい文字で書いていただくとありがたいです。
- ・職員がもっと勉強してきて、お世話を沢山していただきたいです。あまり教養がない人が多いです。
- ・朝の送迎時間が決まっていない事。
- ・祝梅ほっとすスタッフの皆様へ。大変お世話になり有難うございます。姉もとても明るくなりました。感謝いたします。安心してあります。今後も宜しく願い致します。
- ・毎回行くのが楽しみです。ありがとうございます。
- ・週に1度の土曜日が楽しみで大変気に入っています。
- ・体操、ゲーム時、職員の話が長い。
- ・親切に対応してくれるのでありがたいです。感謝しています。
- ・家族の者ですが、何時も食事が美味しくない事、祝梅の方は体操等が少ないとの事です。
- ・お風呂の時、お願いしてあります。軟膏等は良くつかってほしいと思います。
- ・お風呂の時、湯船に入っているのに上の方でお湯をジャバジャバかけるとお風呂に入っている人の頭、顔にかかってふけつでふゆかいです。
- ・帰りの時間、15時30分にしてほしい。
- ・地方から来ている自分にとって毎回、楽しみです。何時も親切にしてもらい、毎回のレクリエーションを楽しみに行っていきます。これからもお迎えお願いします。
- ・昼食、私の口にピッタリ合う。
- ・楽しく過ごさせて頂いております。ありがとうございます。
- ・何時もありがとうございます。これからも宜しく願い致します。
- ・連絡帳を見て、本人の健康状態が分かるのが大変助かります。又、一日楽しく過ごしているのが良くわかり、家族にとって心から感謝しております。

平成27年度指定管理者アンケート結果報告資料

施設名	千歳市在宅福祉総合センター及び千歳市祝梅在宅福祉センター
指定管理者	社会福祉法人 千歳市社会福祉協議会 会長 力示 武文
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

訪問給食サービス利用者アンケート集計結果について（抜粋）

（１）アンケート結果の概要

- ・おかずの品数について「丁度良い」の評価は約7割となっており、おかずの味につきましては約6割が「丁度よい」、おかずの量は約8割の方が「丁度よい」と回答している。
- ・メニューについて、具体的な要望を調査し、今後の改善につなげている。
- ・配送員及びほっとす職員の対応について、約6割が「大変良い」「やや良い」と評価しており、「普通」が約3割、「やや悪い」、「大変悪い」はない。

（２）基本事項

調査期間	H27年5月11日 ～H27年5月25日
アンケート配布者数	57
返答者数	36
返答率	63.2%

区 分		人数（人）	割合（％）
性 別	1.男性	16	44.4
	2.女性	19	52.8
	3.無回答	1	2.8
	計	36	100
年 齢	1.60歳未満	3	8.3
	2.60歳～69歳	2	5.6
	3.70歳～79歳	9	25.0
	4.80歳～89歳	17	47.2
	5.90歳以上	5	13.9
	6.無回答	0	0.0
	計	36	100

（３）質問事項

～お弁当のおかずについて～ おかずの「品数」は、いかがですか。					
回 答	1.多い	2.丁度よい	3.少ない	4.無回答	
	3人	26人	4人	3人	
	8.3%	72.3%	11.1%	8.3%	

おかずの「味」は、いかがですか。

回 答	1.濃い	2.丁度よい	3.薄い	4.無回答
	1人	23人	10人	2人
	2.8%	63.8%	27.8%	5.6%

おかずの「量」は、いかがですか。

回 答	1.多い	2.丁度よい	3.少ない	4.無回答
	2人	28人	4人	2人
	5.6%	77.7%	11.1%	5.6%

「配送員の対応」は、いかがですか。

回 答	1.大変良い	2.やや良い	3.普通	4.やや悪い	5.悪い	6.無回答
	16人	5人	12人	0人	0人	3人
	44.5%	13.9%	33.3%	0.0%	0.0%	8.3%

「ほっとすに電話をした時の職員の対応」は、いかがですか。

回 答	1.大変良い	2.やや良い	3.普通	4.やや悪い	5.大変悪い	6.無回答
	11人	9人	11人	0人	0人	5人
	30.6%	25.0%	30.6%	0.0%	0.0%	13.8%

その他

今後入れてほしいメニューについて

- ・ゴーヤチャンプルー
- ・カレー
- ・梅干し
- ・ハムカツ
- ・鶏の煮
- ・サラダ
- ・果物
- ・魚類
- ・スープ

おかずについてのご意見

- ・お魚の塩味が中途半端です。もう少し味にメリハリがほしい。
- ・薄味なのが良い。

今後の課題・改善点として

「お弁当のおかず」について

- ・品数については、ほとんどの方が丁度良いと回答しています。今後も継続していきたい。
- ・味については、「薄い」と感じている方が30%近くいることから、味付けにメリハリをつけ、薄味でも美味しく感じられるよう調理の面で検討していきたい。
- ・おかずの量については、殆どの方が丁度良いと回答しています。今後も継続していきたい。
- ・メニューについては、新しいメニューを取り入れながら、より良いものを提供していきたい。

「配送員の対応」について

- ・配送員とのコミュニケーションがうまくとれている。今後も見守りの点から利用者との対応をうまく図っていきたい。

「ほっとす職員の対応」について

- ・配送員と連携を図りながら対応を行っていきたい。