

平成28年度指定管理者モニタリング結果報告
ア. 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

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日まで
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

実施事業 1 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"> <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>87回(143回)</td> </tr> <tr> <td>ホームページの更新</td> <td>事業紹介等情報発信</td> <td>37回(27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	87回(143回)	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	37回(27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	87回(143回)									
	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	37回(27回)									
	在宅福祉サービスに関する相談事業											
	介護保険制度の利用方法など多様な福祉サービスに関する相談											
	在宅福祉サービスに関する調査研究事業											
	介護保険制度の改正など福祉サービスに関する調査研究 アンケート調査などによる利用者ニーズの調査研究											
	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"> <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 rowspan="2">施設実習の受入れ</td> <td>施設実習受入人数</td> <td>25名(34名)</td> </tr> <tr> <td>講師派遣回数</td> <td>3回(2回)</td> </tr> <tr> <td>家族介護教室</td> <td>介護者向け調理実習</td> <td>28名(23名)</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	事業内容	参加回数・人数	施設実習の受入れ	施設実習受入人数	25名(34名)	講師派遣回数	3回(2回)	家族介護教室	介護者向け調理実習	28名(23名)
	事業名	事業内容	参加回数・人数									
	施設実習の受入れ	施設実習受入人数	25名(34名)									
講師派遣回数		3回(2回)										
家族介護教室	介護者向け調理実習	28名(23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"> <tbody> <tr> <td>利用者</td> <td>50名(67名)</td> <td>延べ利用回数</td> <td>535回(720回)</td> </tr> <tr> <td>延べ利用時間</td> <td>427時間(846時間)</td> <td>協力会員</td> <td>17名(17名)</td> </tr> </tbody> </table>	利用者	50名(67名)	延べ利用回数	535回(720回)	延べ利用時間	427時間(846時間)	協力会員	17名(17名)				
利用者	50名(67名)	延べ利用回数	535回(720回)									
延べ利用時間	427時間(846時間)	協力会員	17名(17名)									
イ 大掃除サービス												
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>利用者</td> <td>13名(12名)</td> <td>延べ活動時間</td> <td>34時間(29時間)</td> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>18件(23件)</td> <td>協力会員</td> <td>3名(7名)</td> </tr> </tbody> </table>	利用者	13名(12名)	延べ活動時間	34時間(29時間)	利用件数	18件(23件)	協力会員	3名(7名)				
利用者	13名(12名)	延べ活動時間	34時間(29時間)									
利用件数	18件(23件)	協力会員	3名(7名)									
ウ ふとん丸洗いサービス												
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>利用者</td> <td>37名(13名)</td> <td>延べ利用回数</td> <td>42回(19回)</td> </tr> </tbody> </table>	利用者	37名(13名)	延べ利用回数	42回(19回)								
利用者	37名(13名)	延べ利用回数	42回(19回)									
エ 健康増進サービス(日帰り旅行)												
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>参加人数</td> <td>30名(30名)</td> <td>回数</td> <td>2回(2回)</td> </tr> </tbody> </table>	参加人数	30名(30名)	回数	2回(2回)								
参加人数	30名(30名)	回数	2回(2回)									
オ 調理教室(高齢者向け調理実習)												
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>参加人数</td> <td>24名(19名)</td> <td>回数</td> <td>3回(2回)</td> </tr> </tbody> </table>	参加人数	24名(19名)	回数	3回(2回)								
参加人数	24名(19名)	回数	3回(2回)									

(2) 介護保険事業

事業所名	利用者数	延べ時間、回数
新富訪問介護事業所	1,013名(1,018名)	8,729時間(9,416時間)
新富通所介護事業所	1,251名(1,298名)	9,302回(9,480回)
祝梅訪問介護事業所	406名(415名)	2,903時間(3,029時間)
祝梅通所介護事業所	1,199名(1,185名)	8,485回(8,871回)
新富居宅介護支援事業所	2,291名(2,079名)	

(3) 障害福祉サービス事業

利用者数	延べ提供時間
170名(163名)	3,475時間(3,492時間)

(4) 受託事業

緊急通報システム事業訪問調査受託事業

訪問調査件数	
35件(30件)	

地域包括支援センター運営受託事業

ア 西区地域包括支援センター(新富ほっとす内)

相談件数	1,110件(849件)
介護予防ケアマネジメント件数	2,457件(2437件)

イ 東区地域包括支援センター(祝梅ほっとす内)

相談件数	984件(627件)
介護予防ケアマネジメント件数	1,987件(1776件)

訪問給食サービス受託事業

延べ利用者数	延べ配食数
758人(945人)	19,204食(23,220食)

シルバーハウジング生活援助員派遣事業(やまとの杜団地・北栄団地)

戸数	65戸(やまとの杜団地35戸・北栄団地30戸)		
生活指導、相談件数	183件	交流事業の企画	58件
緊急時対応	2件	関係機関との連絡	9件
その他援助	45件	その他	78件

2 年間利用者数

(1) 施設年間延べ利用者数

在宅福祉総合福祉センター(新富ほっとす)	1,392人(1,432人)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	1,267人(1,376人)

3 事業収支(決算状況)

【拠点事業収支計算書(新富ほっとす・祝梅ほっとす)】

(単位:円)

収入	勘定科目	平成28年度	平成27年度	差異
事業収入		209,834,215	210,970,571	1,136,356
受託事業収入		72,395,329	74,265,437	1,870,108
指定管理料収入		14,302,000	14,302,000	0
その他収入		10,807	236	10,571
計…		296,542,351	299,538,244	2,995,893
支出	事業費支出	254,369,632	254,692,846	323,214
	管理費支出	36,168,305	36,410,814	242,509
	固定資産支出	4,413,699	0	4,413,699
	積立資産支出	2,181,395	3,158,227	976,832
	計…	297,133,031	294,261,887	2,871,144
	収支差額 -	590,680	5,276,357	5,867,037

【指定管理料に係る経費収支状況】

(単位:円)

収入	勘定科目	平成28年度	平成27年度	差異
	指定管理料収入	14,302,000	14,302,000	0
支出	人件費	1,999,060	2,326,152	327,092
	賃借料	320,040	320,040	0
	通信運搬費	88,896	88,896	0
	消耗品費	190,991	86,032	104,959
	光熱水費	305,198	296,130	9,068
	保険料	0	0	0
	委託費	9,019,511	9,107,541	88,030
	修繕費	2,060,748	1,451,281	609,467
	燃料費	154,754	491,455	336,701
	租税公課費等	162,802	134,473	28,329
	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

清掃業務などの施設維持管理業務は全て外部委託実施

(2) 財務諸表等

社会福祉法人会計基準改正(平成28年3月31日付け)に対応

【監査等の実施状況】

法人監事監査	4回(5月・8月・11月・2月)
会計事務所会計指導	6回(4月・5月・6月・8月・11月・2月)

(3) 職員配置

平成29年3月31日現在

配属等	配置数	内 訳
事務局長	1名	職員1
祝梅施設長	1名	嘱託1
新富事業課長	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	4名	職員3・嘱託1
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5・パート17
新富通所介護係	20名	職員2・嘱託1・臨時17
祝梅通所介護係	19名	職員2・嘱託1・臨時16
計	91名	

(4) 緊急時対応

「緊急時対応マニュアル」を作成し、体制整備(転送電話による24時間体制など)

(5) 苦情対応

「苦情解決マニュアル」を作成し、体制整備

【苦情内容とその対応】

苦情内容	その対応
ヘルパーが気に入らない。変更してほしい。	改善箇所を伺うが回答がないため、ヘルパーを交代した。
ヘルパーの支援の後に商品券が無くなった。	後日、自宅にあることがわかった。

(6) 事故防止

「風水害・地震災害対応マニュアル」、「事故防止マニュアル」を作成し、体制整備
【避難訓練の実施状況】

在宅福祉総合福祉センター(新富ほっとす)	1回目(7月28日)・2回目(11月21日)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	1回目(7月21日)・2回目(11月22日)

(7) 個人情報管理

主な取組は次のとおり

- ・名簿の外部持ち出し禁止・個人情報データは鍵付きキャビネットで保管
- ・パソコンからの情報流出の防止(パスワード、アクセス制限、セキュリティソフトなど)

(8) 施設修繕の状況

(単位:円)

修繕箇所	修繕内容	修繕費用
床下排水管	漏水	32,400
自動ドア	センサー修理	19,440
厨房水洗	動作不良による取替え	15,120
車庫電動シャッター	部品交換	278,671
車庫シャッター	部品交換	121,145
蛍光灯	安定器交換	17,280
多目的トイレ	扉の開閉修理	13,500
屋上の煙突	陣笠修理	79,920
排煙窓	開閉修理	8,100
地下温水器	機器調整修理	37,800
厨房冷凍冷蔵庫	ドアパッキン	14,256
パネルヒーター	バルブ交換	42,984
蛍光灯	安定器交換	19,872
ボイラー	電磁開閉器交換	16,200
女子トイレ	ボールタップ交換	11,880
着脱室	床ステップ補修	3,780
床下浴室配管	漏水修理	60,480
蛍光灯	安定器交換	17,280
浴槽地下温水器	真空式部品交換	270,000
車庫扉	部品交換	9,720
機械室	ラインポンプ交換	60,480
浴槽地下配管	漏水修理	105,840
機械室外調機	ベルト交換	12,096
蛍光灯	安定器交換	50,760
自動ドア	部品交換	5,400
機械室外調機等	インバーター等部品交換	64,800
厨房食器消毒乾燥器	ドア交換	164,268
厨房冷蔵庫	パッキン交換	7,776
厨房ガスレンジ	部品交換	45,900
屋上ファンルーム	自火報感知器交換	17,280
機械室温水ポンプ	交換修理	104,760
空調機用加湿器	電磁弁等部品交換	52,920
機械室給水装置	減圧弁交換	143,640
機械室	給湯ポンプ取替	129,600
消火器BOX	破損交換	5,400
合 計		2,060,748

(9) 事業報告、現地調査に基づく評価

事業報告に関する月例報告書は全て期限まで(翌月10日まで)に提出している。
清掃業務などの施設維持業務は全て適切に対応している。
施設内外の美観保持に努めている。
施設利用者に対して丁寧な接遇に努めている。

<p>自主事業 5の実施状 況</p>	<p>1(1)自主事業のとおり</p>
<p>市民サー ビスの向 上を図る ための取 り組み</p>	<p>主な取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業広報誌の作成(24回)や外部広報誌への掲載(12回)による情報発信 ・職員の介護技術向上に関する研修の確保(45回参加) ・自己点検シート導入による事務改善 ・施設や地域的美観保持(第29回花いっぱいコンクール 花壇部門優秀賞) ・他の事業所では対応が困難者な方(身体状況悪化、徘徊傾向、大声など)への対応 ・利便性の高い福祉用具(椅子型体重計)の購入
<p>評価(総 7合コメン ト)</p>	<p>施設等の維持管理に関する業務については、施設や地域的美観保持に努め、利用者へのサービス提供に支障が生じないよう点検管理し、修繕などを速やかに行っている。</p> <p>また、自主事業、介護保険事業、障がい福祉サービス事業及び受託事業の実施に当たっては、法令等を遵守していることはもちろんのこと、職員の介護技術向上に関する研修を確保し、サービス向上に努めており、緊急時対応や苦情対応、事故防止や個人情報管理に対しても十分配慮している。</p> <p>さらに、会計経理に関しては、年4回の法人監事監査と年6回の会計事務所会計指導を受けることにより収支状況の適正化を図っており、全体として、適切かつ確実なサービスの提供が確保されていると評価できる。</p>

平成28年度市が実施したアンケート調査結果報告

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 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日まで
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29年1月30日から2月17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し、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、送迎時及びサービス提供時は「とても良い」、「良い」の評価が約9割である。
- ・施設の使いやすさ、安全性などや清潔さサービスについても、「とても良い」、「良い」の評価が8割から9割である。
- ・昼食のメニューと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7割から8割である。
- ・「サービス全体も満足度」は「とても良い」、「良い」の評価が9割程度であり、「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割以上の方が「はい」と回答している。
- ・利用者アンケートについては、全体として高い評価を得ており、今後も利用者に喜ばれるサービスの提供に繋がるよう、アンケート調査結果を指定管理者に報告し、指摘事項等について改善を図るよう指導を行った。

2 アンケート調査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	・送迎時の時間がまちまちである。	・送迎過程において、予定より早く到着することがある。その旨、利用者に十分説明しご理解をいただくよう努める。
	・職員によって対応が異なる。	・それぞれの利用者に手順書を作成し、支援方法の統一に努めている。また、毎月のミーティングにより介護技術を指導し技術の向上を図っている。
	・昼食は、時々塩っぱく感じる物がある。	・食事は、健康面から薄味が主である。味が薄い主張される方もいることから、給食委託業者と協議し、好まれる味の調整に努めている。また、薄いと感じる一部の方には醤油などの調味料により利用者個々で調整していただいている。
	・1年に一度は、利用者が施設でどのように過ごしているのを見学してみた。（例：入浴状況など）	・家族参加型のレクリエーションを検討している。ただし、他の利用者もいることから、利用者に係る個人情報の保護を考慮し対応を検討する。

3 デイサービス利用者に係るアンケート調査の集計結果について（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
配付期間	H29年1月30日～H29年2月3日	
配付者数	105人	106人
返答者数	80人	86人
返答率	76.2%	81.1%

(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)	43人 58.11%	26人 35.14%	4人 5.41%	0人 0.00%	0人 0.00%	1人 1.35%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	43人 53.09%	28人 34.57%	5人 6.17%	1人 1.23%	0人 0.00%	4人 4.94%
*コメント (新富)・大変な天気の時でも、親切に送迎して下さる。 (祝梅)・玄関まで迎えに来てくれる。 (祝梅)・職員によって対応が違う。 (祝梅)・時間がまちまちの時がある。 (祝梅)・本人、すばらしいと言っている。(家族)						
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)	31人 43.06%	34人 47.22%	7人 9.72%	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)	31人 38.27%	37人 45.68%	9人 11.11%	1人 1.23%	0人 0.00%	3人 3.70%
*コメント (祝梅)・中には差別をつける人もいる。 (祝梅)・目が見えないため、2年前にぶつかりメガネを壊した。 (祝梅)・本人、すばらしいと言っている。(家族)						
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)	26人 35.14%	39人 52.70%	8人 10.81%	0人 0.00%	0人 0.00%	1人 1.35%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	26人 32.50%	38人 47.50%	10人 12.50%	2人 2.50%	0人 0.00%	4人 5.00%
*コメント (新富)・初めてサービスを利用した際、お手洗いの案内が無く困ったが、次の日には対応した。 (祝梅)・その時による。 (祝梅)・トイレが少ない。 (祝梅)・大変気に入っている。(家族)						

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)	23人	48人	2人	0人	0人	1人
	31.08%	64.86%	2.70%	0.00%	0.00%	1.35%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	28人	41人	11人	0人	0人	0人
	35.00%	51.25%	13.75%	0.00%	0.00%	0.00%
*コメント ・記載なし						
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)	18人	38人	13人	2人	0人	3人
	24.32%	51.35%	17.57%	2.70%	0.00%	4.05%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	24人	36人	17人	0人	0人	2人
	30.38%	45.57%	21.52%	0.00%	0.00%	2.53%
*コメント (新富)・時々、塩っぱく感じるものもある。 (新富)・満足していると思う。(家族) (祝梅)・良い時もあれば、悪い時もある。 (祝梅)・寿司を出してほしい。						
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)	17人	42人	14人	1人	0人	0人
	22.97%	56.76%	18.92%	1.35%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	17人	39人	16人	2人	0人	4人
	21.79%	50.00%	20.51%	2.56%	0.00%	5.13%
*コメント (祝梅)・職員が苦勞して教えているようだが、もう少し一般的にしてほしい。 (祝梅)・朝から疲れてしまう。 (祝梅)・楽しい。 (祝梅)・覚えていないようだ。(家族)						
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)	28人	36人	8人	1人	0人	1人
	37.84%	48.65%	10.81%	1.35%	0.00%	1.35%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	28人	44人	5人	1人	0人	2人
	35.00%	55.00%	6.25%	1.25%	0.00%	2.50%
*コメント (新富)・親切にしてくれる。 (祝梅)・お茶・コーヒーは熱い方が良い。 (祝梅)・サービスが良いから来る。						

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)	64人	9人
	87.67%	12.33%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	66人	12人
	84.62%	15.38%

その他、お気付きの点など。

(新 富)

- ・いつも楽しく、何も言うことはない。
- ・色々とお気遣いいただきありがたく思っています。職員の大変さがよく分かります。この年になって若い人に親切にさせていただき、ありがたく思っています。
- ・入浴時間が早く、帰宅まで寒い気持ちになり、冷えてしまうのではないかと思います。職員がとても親切なため、言い分がありません。
- ・いつもやさしく声をかけてくださり、とても感謝している。
- ・入浴の際、もう少し背中や頭の洗う時間を長くしてほしい。自分で洗っている方もいる。
- ・楽しんでサービスを利用しているので、家族としてはとても喜んでいて。職員の方々のお世話、声かけなどにより、利用者は満足しているように見える。
- ・細やかな配慮をありがとうございます。
- ・施設、入浴施設は気持ちよく満足しているが、ホールが寒いのが残念です。対応が非常に良く、安心できる。
- ・カラオケの回数を増やしてほしい。
- ・「新富ほっとす」のお風呂は広くとても気持ちよく、職員も親切にしてくださり、サービス利用を本当に楽しみにしています。入浴時にはもう少しゆっくりしたいと思います。
- ・職員はよく気づき親切です。
- ・ニュースやお便り帳で一生懸命尽くしてくださり、頭が下がります。1年に一度は、どのように過ごしているのか観てみたい気持ちはあります。授業参観のように、誕生月は家族参加もできればと思います。入浴もどのように入れているのか興味がある。
- ・不満と言うと悪口のように聞こえ、もしあったとしても直接職員に言えるわけがない。職員が努力し、個人を大切にしても家族などには食い違いがあります。それをいちいち意見するなど恐れ多いことです。

(祝 梅)

- ・常に安全に留意して、職員の親切な対応には感謝している。
- ・施設は常に清潔であり、特に風呂、トイレ等は満足して使用している。建築後20年近く経っているとは思えない。
- ・食事の日替わりメニューは一流並みである。1食500～600円では他に市内で食べられるところは無いと思い、毎回のサービスが楽しみである。
- ・レクリエーションは独創的であり、手作りの器具でよく研究していると感心している。
- ・風呂は清潔であり、家庭用と比べて大きく、温泉気分が入っている。
- ・小さなことでも笑顔で気持ちよく対応していただき、非の打ちどころが無い。
- ・現状のままで、ほぼ満足している。
- ・連絡帳について、今日何をして何があったのか知ることができ、また、血圧、体温、体重等の健康管理にも心からありがたく思っている。
- ・感謝している。
- ・お世話になり始めてから12年、いつも親切にさせていただき感謝の言葉もありません。本当にありがとうございます。
- ・体が弱いため、とても気を使ってくれます。感謝しています。食事は、もう少し味があつたら良いと思います。

平成28年度指定管理者が実施したアンケート調査結果報告

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 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日まで
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 基本事項

調査期間	H28年4月20日～H28年5月6日
配付者数	58人
返答者数	31人
返答率	53.4%

区 分		人数（人）	割合（％）
性 別	1.男性	14	45.2
	2.女性	15	48.4
	3.無回答	2	6.4
	計	31	100
年 齢	1.60歳未満	2	6.5
	2.60歳～69歳	1	3.2
	3.70歳～79歳	6	19.4
	4.80歳～89歳	18	58.1
	5.90歳以上	4	12.9
	6.無回答	0	0.0
	計	31	100

2 結果概要

- ・おかずの品数は約8割が「丁度良い」、おかずの味は約7割が「丁度よい」、おかずの量は約8割が「丁度よい」と回答している。
- ・配送員の対応は約7割の方が「満足している」、「電話をした時の職員の対応」は約6割が「満足している」と回答している。

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
	0人	26人	2人	3人
	0.0%	83.9%	6.4%	9.7%

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	5人	2人
	3.2%	74.2%	16.1%	6.5%

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
	0人	26人	3人	2人
	0.0%	83.9%	9.7%	6.4%

「配送員の対応」は、いかがですか。

回 答	1.満足している	2.普通	3.不満がある	4.無回答
	22人	9人	0人	0人
	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%

「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.満足している	2.普通	3.不満がある	4.無回答
	17人	11人	0人	3人
	54.8%	35.5%	0.0%	9.7%

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
- ・鶏の煮たもの
- ・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る。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、ほとんどの方が丁度良いと回答している。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。