資料①－1

① 令和元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30年4月1日から令和5年3月31日まで
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

① 在宅福祉サービスに関する普及啓発事業

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	45 回（45回）
ホームページの更新	事業紹介等情報発信	23 回（25回）

② 在宅福祉サービスに関する相談事業

〇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

③ 在宅福祉サービスに関する調査研究事業

〇福祉サービスなどに関する調査研究

〇アンケート調査などによる利用者ニーズの調査研究

④ 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

事業名	事業内容	実参加者数
施設実習の受入れ	施設実習・見学	21 名（35名）
家族介護教室	介護者向け調理実習	13 名（13名）

⑤ 在宅福祉サービスの提供事業

ア　ホームヘルプサービス

実利用者数	41名（42名）	延べ利用回数	392回（419回）
延べ利用時間	518.3時間（538時間）	協力会員	13名（14名）

イ　大掃除サービス

実利用者数	10名（3名）	延べ活動時間	31時間（6.75時間）
利用件数	10件（4件）	協力会員	4名（2名）

ウ　ふとん丸洗いサービス

実利用者数	26名（29名）	延べ利用回数	32回（35回）

エ　健康増進サービス（日帰り旅行）

延べ参加人数	38名（37名）	回数	2回（2回）

オ　調理教室（高齢者向け調理実習）

延べ参加人数	45名（49名）	回数	3回（3回）

(2) 介護保険事業 (※要介護1以上が対象)

事業所名	ケアマネジメント延べ件数
新富ほっとす支援事業所	2,740件 (1,998件)
祝梅ほっとす支援事業所	0件 (516件)

事業所名	実利用者数	延べ提供時間
新富ヘルパーステーション	78名 (75名)	4,219時間 (4,454時間)
祝梅ヘルパーステーション	48名 (26名)	2,837時間 (2,489時間)

事業所名	実利用者数	延べ利用回数
新富デイサービスセンター	105名 (112名)	6,811回 (6,108回)
祝梅デイサービスセンター	109名 (105名)	7,158回 (7,222回)

(3) 介護予防・生活支援事業 (※基本チェックリスト該当者と要支援1・2が対象)

事業所名	実利用者数	延べ提供時間
新富ヘルパーステーション	83名 (81名)	3,123時間 (3,099時間)
祝梅ヘルパーステーション	34名 (26名)	1,051時間 (932時間)

事業所名	実利用者数	延べ利用回数
新富デイサービスセンター	44名 (36名)	1,933回 (2,116回)
祝梅デイサービスセンター	45名 (42名)	1,696回 (1,824回)

(4) 障がい福祉サービス事業

実利用者数	16名 (20名)	延べ提供時間	2,444時間 (2,438時間)

(5) 受託事業

① 緊急通報システム事業訪問調査受託事業

訪問調査件数	27件(23件)

② 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		1,222件 (1,124件)
ケアマネジメント延べ件数	指定介護予防支援事業	1,564件 (1,382件)
	第1号介護予防支援事業	1,375件 (1,442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		826件 (1,011件)
ケアマネジメント延べ件数	指定介護予防支援事業	1,399件 (1,179件)
	第1号介護予防支援事業	1,127件 (1,059件)

③ 訪問給食サービス受託事業

延べ利用者数	642人（735人）	延べ配食数	16,305食（17,324食）

④ 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	67件	交流事業の企画	44件
緊急時対応	0件	関係機関との連絡	4件
その他日常生活上必要な援助	4件	その他	58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)	9,102人（9,486人）
祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	9,032人（9,190人）

3 事業収支（決算状況）

【指定管理料に係る経費収支状況】

（単位：円）

	勘定科目	令和元年度	平成30年度	差　異
収入	指定管理料収入	14,439,439	14,322,988	116,451
支出	人件費	1,872,740	1,798,528	74,212
	賃借料	280,365	320,040	▲ 39,675
	通信運搬費	89,586	88,896	690
	消耗品費	109,659	136,620	▲ 26,961
	光熱水費	368,791	348,791	20,000
	委託費	9,065,625	8,709,193	356,432
	修繕費	2,254,176	2,544,804	▲ 290,628
	燃料費	258,879	262,171	▲ 3,292
	租税公課費等	139,618	113,945	25,673
	当期支出合計	14,439,439	14,322,988	116,451
	当期収支差額	0	0	0

【自主事業等に係る経費収支状況】

（単位：円）

	勘定科目	令和元年度	平成30年度	差　異
収入	自主事業	929,225	974,400	▲ 45,175
	介護保険事業（介護予防・生活支援事業を含む）	213,475,087	196,154,336	17,320,751
	障がい福祉サービス事業	9,326,170	9,340,892	▲ 14,722
	受託事業	42,657,185	42,635,701	21,484
	雑収入	10,973	37,803	▲ 26,830
	計・・・①	266,398,640	249,143,132	17,255,508

支出	自主事業	2,463,976	3,546,265	▲ 1,082,289
	介護保険事業（介護予防・生活支援事業を含む）	220,173,219	209,581,112	10,592,107
	障がい福祉サービス事業	5,327,668	5,988,816	▲ 661,148
	受託事業	42,657,185	42,635,701	21,484
	固定資産購入等	0	241,920	▲ 241,920
	計・・・②	270,622,048	261,993,814	8,628,234

収支差額①-②	▲ 4,223,408	▲ 12,850,682	8,627,274

4 管理運営状況

（1）施設等の維持管理業務の状況

○ 外部委託を行っているが、浴室の清掃業務及び除雪業務の一部を職員が協力して行うことにより、委託費の軽減を図っている。また、職員が施設機器の目視点検を適宜行い、動作不良の防止に努めている。

（単位：円）

業務内容	委託費
清掃業務	6,911,000
自動ドア保守点検業務	
施設機械類保守点検業務	
機械警備業務	615,084
エレベーター保守点検業務（新富ほっとすのみ）	680,160
電気保管業務	230,658
消防用設備保守点検業務	76,160
除雪業務	341,363
ばい煙測定業務（祝梅ほっとすのみ）	86,400
その他	124,800
合計	9,065,625

（2）財務諸表等

○ 社会福祉法人会計基準改正（平成29年3月付け）及び平成30年度厚生労働省通知に対応

【監査等の実施状況】

会計事務所会計指導	6回（4月・5月・7月・9月・11月・1月）
法人監事監査	4回（5月・8月・11月・2月）

（3）職員配置　　令和2年3月31日現在

配属等	配置数	内　訳
常務理事	1名	職員1
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
新富事業課長	1名	職員1
介護総務係（※新富ほっとす）	9名	職員2・臨時7
新富通所介護係	19名	職員2・嘱託1・臨時16（うち兼務1）

新富訪問介護係	19名	職員3・臨時2・パート14（うち兼務8）
新富在宅支援係	7名	職員4・嘱託2・臨時1
祝梅施設長（事業課長）	1名	嘱託1
祝梅通所介護係	19名	職員2・臨時17（うち兼務1）
祝梅訪問介護係	11名	職員1・嘱託1・臨時1・パート8(うち兼務8)
計	94名	職員22・嘱託6・臨時44(うち兼務1)・パート22(うち兼務8)※実数85名

（4）緊急時対応

○「風水害・地震災害対応マニュアル」及び「事故防止マニュアル」による対応（転送電話による24時間対応など）

（5）苦情対応

○「苦情解決マニュアル」による対応

【苦情内容とその対応】

苦情内容	その対応
①領収書に係る領収印の印字が薄い。	①利用者に謝罪し、印字濃度を改善した領収書と差し替える。領収印には定期的にインクを補充することとした。
②ヘルパーの支援内容が計画と異なる。指摘するとヘルパーから「めんどくさい」と言われた。	②ヘルパーが支援した内容は計画どおりであったため、利用者には改めて計画内容を説明した。また、接遇改善のため、研修を実施した。
③支援の時間にヘルパーが来なかった。	③利用者宅に訪問し謝罪した。訪問先を記載した予定表の三重チエックを行う環境を構築した。

（6）事故防止

○「風水害・地震災害対応マニュアル」及び「事故防止マニュアル」による対応

【地震及び火災を想定した災害に係る避難訓練の実施】

在宅福祉総合センター（新富ほっとす）	1回目（7月17日）・2回目（1月23日）
祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	1回目（7月19日）・2回目（1月24日）

○「ヒヤリ・ハット」の検証（月1回）

（7）個人情報管理

○ 主な取組み

・名簿の外部持ち出し禁止・個人情報データは金庫又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（ネットワークセキュリティの外部委託、パスワード、アクセス制限、セキュリティソフトなど）

・個人情報を取得する際、目的、使用方法などについて利用者に説明し同意書を受領

・日曜、夜間など施設閉所時は機械警備を導入し、緊急時は連絡網にもとづいて、担当職員が連絡を受け対応

⑻ 修繕業務の状況　　（単位：円）

修繕箇所	修繕内容	修繕費
(1)浴室水栓	漏水修理	3,758
(2)2階事務室	電話機修理	86,400
(3)2階スロップシンク水栓	漏水修理	8,532
(4)1階機械室	オイルポンプ修理	34,560
(5)特殊浴槽	漏水修理	9,784
(6)厨房	水栓漏水修理	8,316
(7)浴室水栓	排水詰まり修理	9,720
(8)厨房トイレ	フロート弁交換	14,490
(9)デイルーム	水栓カートリッジ交換	18,360
(10)デイルームトイレ	フロート弁交換	24,360
(11)デイ洗面所	水栓バッテリー交換	1,274
(12)デイ洗面所	水栓バッテリー交換	334
(13)外構	避難用滑り台修理	14,396
(14)浴室	水栓サーモ修理	16,610
(15)屋上	煙突陣笠雨仕舞修理	99,000
(16)地下ピット	配管漏水修理	93,500
(17)デイルームトイレ	洗浄便座修理	26,180
(18)デイルーム	エアコンフィルター交換	36,850
(19)デイルーム	照明修理	18,700
(20)宇厨房	水栓部品交換	4,730
(21)特殊浴室	特殊浴槽排水修理	9,900
(22)1階給湯室	換気扇修理	69,300
(23)機械室	空調インバーター修理	86,121
(24)地下ピット	ろ過器等修理	324,000
(25)機械室	給湯配管漏水修理	323,892
(26)機械室	貯湯槽エア抜き弁修理	64,800
(27)浴室（女）	ドア修理	37,800
(28)地下ピット	浴槽ジェットポンプ修理	190,300
(29)機械室	外調機ベルト交換	82,500
(30)浴室（男）	ドア修理	38,500
(31)機械室	外調機インバーター修理	100,329
(32)デイルーム	エアハン用ろ過材交換	31,680
(33)機械室	温水ポンプ修理	365,200
合　　計		2,254,176

※(1)～(23)は「新富ほっとす」における修繕(695,175円)
※(24)～(33)は「祝梅ほっとす」における修繕(1,559,001円)

⑼ 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。
○ 施設等の維持管理業務は、浴室の清掃業務及び除雪業務の一部を職員が協力して行う ことにより、委託費の軽減を図るとともに、実施状況を確認し適切に対応している。
○ 職員による清掃などにより施設内外の美観保持に努めている。
○ 利用者に対して丁寧な介護と接遇に努めている。

5 自主事業の実施状況	1(1)自主事業のとおり

6	市民サービスの向上を図るための取組み	○　主な取組み ・施設や地域の美観保持（第32回花いっぱいコンクール　花壇部門優秀賞） ・職員の介護力向上に係る会議を適宜を行い、重度介護者の適切な支援が行える人材育成を実施 ・他事業所では受け入れが難しい利用者（寝たきり、被害妄想、暴言など）やケアプランにない急な支援への対応 ・リハビリ機器の他、器具の導入、メニューの追加による介護予防の充実 ・デイサービスによる買い物支援を実施 ・利用者に購買意思がないため、訪問販売業者からの電話を断る支援の実施 ・施設入所する家族がいない独居の方、金銭的に余裕がない方など、転居に係る支援の実施 ・入所する際、入所先で使用する福祉用具購入の相談対応 ・家族からの支援が難しい利用者の病院受診について、ケアマネジャーが付き添い支援を実施 ・急に自宅転倒した方に対し病院受診などを支援 ・医療機関の受診調整(予約やタクシーの手配) ・家族不在の方に対する入退院の準備支援 ・歩道で動けなくなっていた高齢者、車両で歩道に乗り上げ動けなくなっていた高齢者、車道などを歩き徘徊が疑われている高齢者などについて、市民からの連絡を受け関係する介護保険事業所への連絡や自宅まで誘導するなどの対応を実施 ・他の介護保険事業所が行う会議などに積極的に参加し、支援に対する助言を実施
7	評価（総合コメント）	○ 施設の維持管理については、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、修繕を速やかに行っている。 ○ 自主事業、介護保険事業、介護予防・生活支援事業、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、法令等を遵守することはもちろんのこと、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を受け、利用者のニーズ把握を行いながら、利用者のサービスの向上に努めており、セーフティー機能の役割を十分担っている。また、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に配慮している。 ○ 事業収支に関しては、年6回の会計事務所会計指導と年4回の法人監事監査を受け、法令遵守した会計処理を行っている。 ○ 全体として、適切かつ確実な管理を行っているが、職員の確保が難しい中、新たに利用者のニーズに対応した取組みを行い、セーフティー機能の役割を果たしていることは特に評価する。

資料①－2

令和元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30年4月1日から令和5年3月31日まで
評価担当	保健福祉部高齢者支援課

1　基本事項

施設利用者の意見等を把握し、適正な評価を行うため、令和２年３月９日から３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付し、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。

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	R2年3月9日～R2年3月19日	
配付者数	91人	88人
返答者数	52人	63人
返答率	57.1%	71.6%

2　結果概要

・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９割程度である。
・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９割を上回っている。
・施設の清潔さについては、「とても良い」、「良い」の評価が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８割程度である。
・「サービスの内容が希望に合っているか」は「とても良い」、「良い」の評価が８割程度であり、「職員とコミュニケーションを取りやすいですか」との問いに対しては、全員が「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。

3　質問事項

①　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）	28人	10人	6人	0人	0人	0人
	63.64%	22.73%	13.64%	0.00%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	33人	25人	4人	0人	0人	0人
	53.23%	40.32%	6.45%	0.00%	0.00%	0.00%

＊コメント
・記載なし

②　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）	19人	17人	6人	0人	0人	0人
	45.24%	40.48%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	28人	27人	6人	0人	0人	0人
	45.90%	44.26%	9.84%	0.00%	0.00%	0.00%

＊コメント
・記載なし

③　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）	13人	26人	4人	0人	0人	1人
	29.55%	59.09%	9.09%	0.00%	0.00%	2.27%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	20人	36人	3人	0人	1人	1人
	32.79%	59.02%	4.92%	0.00%	1.64%	1.64%

＊コメント
（新富）・施設を見学していないのでわかりません。
（祝梅）・本人が帰ってきてからの記憶がなくわからない。

④　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）	13人	25人	4人	0人	0人	1人
	30.23%	58.14%	9.30%	0.00%	0.00%	2.33%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	21人	34人	4人	0人	0人	1人
	35.00%	56.67%	6.67%	0.00%	0.00%	1.67%

＊コメント
（新富）・施設を見学していないのでわかりません。
（祝梅）・わからない。

⑤　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）	6人	25人	12人	1人	0人	0人
	13.64%	56.82%	27.27%	2.27%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	19人	29人	13人	0人	0人	0人
	31.15%	47.54%	21.31%	0.00%	0.00%	0.00%

＊コメント
・記載なし

⑥　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）	6人	26人	12人	0人	0人	0人
	13.64%	59.09%	27.27%	0.00%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	19人	30人	11人	0人	0人	1人
	31.15%	49.18%	18.03%	0.00%	0.00%	1.64%

＊コメント
（祝梅）・わからない。

⑦　サービスの内容が希望に合っていますか？。

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）	11人	22人	12人	0人	0人	0人
	24.44%	48.89%	26.67%	0.00%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	21人	27人	11人	0人	0人	0人
	35.59%	45.76%	18.64%	0.00%	0.00%	0.00%

＊コメント
・記載なし

⑧　職員とコミュニケーションを取りやすいですか。

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）	45人	0人
	100.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	61人	0人
	100.00%	0.00%

＊コメント
・記載なし

⑨　その他、お気付きの点など。

(新富)

スタッフの皆様の優しさに感謝しております。
食事も美味しく、日々楽しみにしております。
外出は週1回程度で、ほとんど自宅で休養している状態から「ほっとす」での体操が身体に役立っております。
自分では健康に進んでいると考えています。
仲間が増え、会話をしたりして楽しいです。
村重役員が、月1回訪問頂きお会い出来、会話できる事を楽しみにしております。
「ほっとす」は名前通りで安心しています。

とてもよくして頂いています。これからもよろしくお願いします。

朝のお迎えの時、必ず大きな声で名前を呼んで頂き、調子の良い時は、大きな声で力強く挨拶をしております。とてもうれしく感謝致しております。よろしくお願い致します。

食事、少し粗末です。お肉やお魚が少ない量ですね。キノコも毎日食べましょうと、よく書いてありますが、あまり出てきません。味は良いです。一番の楽しみは食事なので、よろしくお願い致します。

とても親切に協力頂いて感謝しています。なかなか、普通の人であれだけ動いて親切にする事は難しいことで、とても有り難い事と見ています。
毎月来て30分も居たり、居間をたたいたりして礼儀知らずです。
こんな事、人間のする事ではありません。
やめようかと思っていますたが、お友達が良い人ばかりなので、今はほっとすに行っています。
ほっとすの職員はみんな親切です。

一人暮らしの老人には、親切で優しく、色々相談にも乗ってくれます。これからも続けていきたいです。お願いいたします。

(祝梅)

施設に着いてすぐの入浴は少しきつい。もう少し遅めが良いと思ったりする。

いつも明るく、優しい自然対応に感謝して居ます。

妻から感謝を込めて(79才)デイサービスを利用させていただいてから約2年半になります。不安がMAXの状態でお願いしたのですが、思いのほか主人は一度も躊躇する事無く続いており、ほっとすのスタッフの方々のクオリティーの高さに頭が下がると共に敬意と感謝の気持ちでいっぱいです。
2年位前から色々気になる事が続き、それでも私は私の力で何とかなると思い努力してきました。
でも、自分の無力さ認識のなさに打ちのめされました。
でも毎回張り切って通所する姿を見てデイサービスの仕組みと素晴らしさと私が何を言っても聞かないのに、デイサービスの日を楽しみにしている様子に、センターのスタッフの方々の英知と心遣いに只々感激と感謝です。素晴らしい!!感謝しております。

いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
家族より。 職員の方々に、とても親切にして戴いているので、母も毎回楽しみに通っています。 何かあれば電話を下さり、各種対応していただいています。
認知症で、お世話になっていますが、身体は非常にしっかりしている為、個人の意見としては、リズム体操や計算を取り入れたゲームなど希望いたします。 家ではやりたがらないので、集団になったらやるのではないかと思うんですが。 また、その様な施設があったら、移っても良いかなあと考えているのですが。
高齢であるので、迷惑にならない様にと考えてますが、対応良く有難いと思っています。
とても優しくしていただいて、母も楽しく通っています。 いつも有難うございます。
利用者の家族です。 聞き取りして書いてあげようとかと思いましたが、やはり行った事も忘れているので無理でした。 〇印を付けた所以外は覚えていません。
世の中には、色々な事が沢山ありますが、私は80歳になり、このような素晴らしい事が出来て、本当にありがとうございます。
皆さんと色々な話が出来て楽しいです。
毎回のレクレーション、体の為大変うれしく行動ができると思います。食事・お風呂・おやつも皆うれしいです。3/20お誕生日会にプレゼントを頂きました。大勢でレクレーションもでき、たまには賞状も頂きます。こんな時は最高です。

４　改善事例

サービス種別	利用者意見等	対　　応
デイサービス	・お肉やお魚が量が少ない。（新富）	・利用者の傷病等に留意しながら、希望者の食事を増量している。
	・キノコも食べましょうと書いてあるがあまり出ません。（新富）	・センター内には、キノコを食べることを記載した貼紙などは確認できない。 　キノコを嫌う利用者もいることから、選択メニューを導入するなど、多くの利用者の嗜好に対応できるよう努めている。
	・施設に着いてすぐの入浴はきつい。（祝梅）	・入浴前に利用者の意向を確認してから、入浴の準備を行っている。

資料①－3

令和元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30年4月1日から令和5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	令和元年9月18日～令和元年9月30日
配付者数	40人
返答者数	27人
返答率	67.5%

2　結果概要

・おかずの品数は約７割が「丁度良い」、おかずの味は約６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９割の方が「満足している」または「普通」、「電話をした時の職員の対応」は約９割が「満足している」または「普通」と回答している。

3　質問事項

①　ご飯（白米）についていかがですか。

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	13人	3人	8人	2人	0人	1人
	48.1%	11.1%	29.6%	7.4%	0.0%	3.7%

②　おみそ汁についてはいかがですか。

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	11人	6人	7人	3人	0人	0人
	40.7%	22.2%	25.9%	11.1%	0.0%	0.0%

③　料金「1食500円」についてはいかがですか。

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	12人	4人	9人	2人	0人	0人
	44.4%	14.8%	33.3%	7.4%	0.0%	0.0%

④　値段と内容についてはいかがですか。

回　答	1．現行が良い	2．値段を下げ内容変更	3．値段を上げ内容良く	4．どちらでも良い	5．無回答
	19人	1人	4人	2人	1人
	70.4%	3.7%	14.8%	7.4%	3.7%

⑤　お弁当の献立表についてはいかがですか。

回　答	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
	9人	5人	11人	1人	0人	1人
	33.3%	18.5%	40.7%	3.7%	0.0%	3.7%

⑥　お弁当の容器についてはいかがですか。

回　答	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
	9人	5人	11人	1人	0人	1人
	33.3%	18.5%	40.7%	3.7%	0.0%	3.7%

⑦　お弁当のおかずについてはいかがですか。

回　答	1．品数が多い	2．品数が少ない	3．量が多い	4．量が少ない	5．味が濃い	6．味が薄い
	3人	2人	5人	0人	1人	8人
	7．硬い	8．やわらかい	9．盛付が良い	10.盛付が悪い	11. 特にない	12. 無回答
	2人	2人	7人	0人	6人	2人

⑧　お弁当のおかずについてはいかがですか。

●うどん、そば等時々入れてほしい
●そば、うどん、ラーメン
●味噌汁の具を多くしてほしい
●おでん
●ちらし寿司、炊き込みご飯など
●魚の塩焼き
●梅干し
●麺類をお願いします

⑨　配達員の対応についてはいかがですか。

回　答	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
	22人	1人	1人	0人	0人	3人
	81.5%	3.7%	3.7%	0.0%	0.0%	11.1%

⑩　ほっとすに電話した際の職員の対応についてはいかがですか。

回　答	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
	18人	1人	5人	0人	0人	3人
	66.7%	3.7%	18.5%	0.0%	0.0%	11.1%

⑪　配食サービスによって得られた効果はありますか？

回　　答	1．体調改善	2．体重増加	3．食欲増進	4．生活規則改善	5．人と話す機会増加	6．緊急時の安心感がある
	4人	2人	2人	10人	4人	9人
	7．食事で生活の楽しみが増えた	8．変化なし	9．その他			
	4人	9人	3人			

【その他】

●配達員と毎日お話ができ、たった一言でもとてもうれしいです。

●いつもおいしいお弁当をありがとうございます。

●バランスが良いので参考になる。

●普段はスーパーのお惣菜など、濃いめの物に頼らなくてはならないので配食で助かっています。

ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。

●白米の量を減らしてもいい。

●ごはんが硬いときがある。

●いつもありがとうございます。

●味噌汁の具に不満がある。

●視力が弱くカップ等を外してくれるので助かっています。ありがとうございます。

●今のままの米の炊き方が良い。

●食事の感謝を忘れずにいつも頂いております。

〇今後の課題・改善点として

●ご飯やおみそ汁について、やや不満と回答した方が約1割おり、意見としてはお味噌汁の具への不満が挙げられたため、具材の内容について検討する。ご飯の硬さにも意見をいただき、硬さにばらつきがないよう工夫するなど対応する。

●お弁当の料金について、ほとんどの方が現行の値段と内容で満足していると回答があった。内容に関しては、値段を上げてでも良くして欲しいといった意見もあり、今後もメニューや味付けなどの改善に努め、満足していただけるサービス提供を目指す。

●献立表やお弁当の容器に対する不満は少ないため、今後も継続して見やすい献立表となる字の大きささど工夫する。

●お弁当のおかずについて、品数が多いや量が多いといった意見があり、食事の量についての検討が必要であるが、品数が少ないという意見もあるので多い場合は、個人で調整できるが少ない場合は調整できないので慎重に量を検討する。味については薄いと約３割の方が回答しており、薄みでもおいしく、味付けにメリハリが感じられるように工夫するなど検討する。盛付については好評頂いているので今後も継続して工夫を行う。

●入れてほしいメニューとして頂いた意見について、皆さまからご希望のあったメニューやご意見を参考にさせて頂き、既存のメニューの見直しや新しいメニュー立案に生かしていきたい。また、味付けなどについても工夫を行い、より食事を楽しんでいただくとともに満足感を感じて頂けるように努める。

●配送員や電話での対応について、どちらも不満の意見はなかったため、今後についても満足して頂けるように配送員とほっとすの職員とで連携を図りながら「見守り」をしっかり行うよう努める。

●「生活が規則正しくなった」「緊急時の安心感が得られる」等の意見があるなど、良い効果が生まれていることが分かった。今後も継続して実施していきたい。