

## 令和3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 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

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 | 94回(85回) |
| ホームページの更新 | 事業紹介等情報発信       | 23回(22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

○ 福祉サービスなどに関する調査研究

○ アンケート調査などによる利用者ニーズ等の調査研究

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

| 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   | 1名(0名)  |
| 家族介護教室   | 介護者向け調理実習 | 0名(13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

|        |              |        |            |
|--------|--------------|--------|------------|
| 実利用者数  | 34名(41名)     | 延べ利用回数 | 214回(303回) |
| 延べ利用時間 | 288時間(446時間) | 協力会員   | 12名(12名)   |

イ 大掃除サービス

|       |        |        |            |
|-------|--------|--------|------------|
| 実利用者数 | 8名(6名) | 延べ活動時間 | 10時間(15時間) |
| 利用件数  | 8件(6件) | 協力会員   | 3名(4名)     |

ウ ふとん丸洗いサービス

|       |          |        |          |
|-------|----------|--------|----------|
| 実利用者数 | 15名(25名) | 延べ利用回数 | 17回(31回) |
|-------|----------|--------|----------|

エ 健康増進サービス(日帰り旅行)

|        |        |    |        |
|--------|--------|----|--------|
| 延べ参加人数 | 0名(0名) | 回数 | 0回(0回) |
|--------|--------|----|--------|

新型コロナウイルス感染症拡大のため中止

オ 調理教室(高齢者向け調理実習)

|        |         |    |        |
|--------|---------|----|--------|
| 延べ参加人数 | 5名(17名) | 回数 | 1回(2回) |
|--------|---------|----|--------|

## (2) 介護保険事業

| 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 | 2,643件 (2,693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 | 86名 (71名) | 4,522時間 (4,129時間) |
| 祝梅ヘルパーステーション | 58名 (52名) | 3,854時間 (3,560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 | 96名 (95名)  | 6,002回 (6,417回) |
| 祝梅デイサービスセンター | 93名 (103名) | 6,115回 (6,649回) |

## (3) 訪問型サービス・通所型サービス事業

| 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 | 77名 (85名) | 3,042時間 (3,042時間) |
| 祝梅ヘルパーステーション | 52名 (37名) | 1,342時間 (1,185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 | 48名 (51名) | 2,241回 (2,362回) |
| 祝梅デイサービスセンター | 55名 (39名) | 2,165回 (1,664回) |

## (4) 障がい福祉サービス事業

| 実利用者数 | 13名 (17名) | 延べ提供時間 | 1,838時間 (1,944時間) |
|-------|-----------|--------|-------------------|
|-------|-----------|--------|-------------------|

## (5) 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 | 11件 (17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         |              | 1,113件 (1,091件)  |
|--------------|--------------|------------------|
| ケアマネジメント延べ件数 | 介護予防支援       | 1,696 件 (1,646件) |
|              | 介護予防ケアマネジメント | 1,159件 (1,242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         |              | 914件 (761件)     |
|--------------|--------------|-----------------|
| ケアマネジメント延べ件数 | 介護予防支援       | 1,462件 (1,446件) |
|              | 介護予防ケアマネジメント | 969件 (965件)     |

## 訪問給食サービス受託事業

| 延べ利用者数 | 522人 (583人) | 延べ配食数 | 11,761食 (15,477食) |
|--------|-------------|-------|-------------------|
|--------|-------------|-------|-------------------|

「資料 - 2 令和3年度指定管理者が実施したアンケート調査結果報告」参照

|              |                                         |                         |            |           |
|--------------|-----------------------------------------|-------------------------|------------|-----------|
|              | 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                               | 44 件                    | 交流事業の企画    | 28件       |
|              | 緊急時対応                                   | 1件                      | 関係機関との連絡   | 1 件       |
|              | その他日常生活上必要な援助                           | 1件                      | その他        | 41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)                    | 8,828人(9,117人)          |            |           |
|              | 祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)                      | 8,581人(8,560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)                                  |                         |            |           |
| 収入           | 区分                                      | 令和3年度                   | 令和2年度      | 増減        |
|              | 指定管理料収入                                 | 14,555,890              | 14,555,890 | 0         |
| 支出           | 人件費                                     | 1,772,232               | 1,914,090  | ▲ 141,858 |
|              | 賃借料                                     | 0                       | 26,670     | ▲ 26,670  |
|              | 通信運搬費                                   | 91,462                  | 192,997    | ▲ 101,535 |
|              | 消耗品費                                    | 130,212                 | 173,179    | ▲ 42,967  |
|              | 光熱水費                                    | 318,000                 | 386,389    | ▲ 68,389  |
|              | 委託費                                     | 9,245,968               | 9,367,751  | ▲ 121,783 |
|              | 修繕費                                     | 3,018,026               | 1,619,471  | 1,398,555 |
|              | 燃料費                                     | 366,000                 | 467,383    | ▲ 101,383 |
|              | 租税公課費等                                  | 238,807                 | 368,650    | ▲ 129,843 |
|              | 当期支出合計                                  | 15,180,707              | 14,516,580 | 664,127   |
|              | 当期収支差額                                  | ▲ 624,817               | 39,310     | ▲ 664,127 |
|              | 「委託費」の内容は、「4 管理運営状況 (1)施設等の維持管理業務の状況」参照 |                         |            |           |
|              | 「修繕費」の内容は、「4 管理運営状況 (8)修繕業務の状況」参照       |                         |            |           |

【指定管理料以外の経費収支状況】

(単位:円)

| 収入 | 区分                        | 令和3年度       | 令和2年度       | 増減           |
|----|---------------------------|-------------|-------------|--------------|
|    | 自主事業                      | 362,725     | 599,890     | ▲ 237,165    |
|    | 介護保険事業                    | 209,002,653 | 214,737,311 | ▲ 5,734,658  |
|    | 介護予防支援・介護予防<br>ケアマネジメント事業 | 23,748,690  | 23,374,380  | 374,310      |
|    | 障がい福祉サービス事業               | 6,209,430   | 6,958,390   | ▲ 748,960    |
|    | 受託事業                      | 49,834,417  | 55,584,583  | ▲ 5,750,166  |
|    | 雑収入                       | 20,015      | 9,008       | 11,007       |
|    | 計                         | 289,177,930 | 301,263,562 | ▲ 12,085,632 |

| 支出 | 区分                        | 令和3年度       | 令和2年度       | 増減          |
|----|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
|    | 自主事業                      | 2,163,852   | 2,517,583   | ▲ 353,731   |
|    | 介護保険事業                    | 169,956,882 | 171,952,589 | ▲ 1,995,707 |
|    | 介護予防支援・介護予防<br>ケアマネジメント事業 | 23,748,690  | 23,374,380  | 374,310     |
|    | 障がい福祉サービス事業               | 5,794,093   | 7,210,302   | ▲ 1,416,209 |
|    | 受託事業                      | 49,834,417  | 55,584,583  | ▲ 5,750,166 |
|    | 総務管理                      | 38,330,509  | 35,209,195  | 3,121,314   |
|    | 計                         | 289,828,443 | 295,848,632 | ▲ 6,020,189 |

|        |           |           |             |
|--------|-----------|-----------|-------------|
| 当期収支差額 | ▲ 650,513 | 5,414,930 | ▲ 6,065,443 |
|--------|-----------|-----------|-------------|

介護保険事業には、訪問型サービス・通所型サービス事業を含む。

【受託事業の状況】(      は単価契約、      ~      は総額契約(精算あり)のため収支は同額)

| 区分                     | 令和3年度      | 令和2年度      | 増減          |
|------------------------|------------|------------|-------------|
| 緊急通報訪問調査事業             | 33,000     | 56,100     | ▲ 23,100    |
| 包括的支援事業                | 30,183,478 | 32,558,033 | ▲ 2,374,555 |
| 訪問給食サービス事業             | 13,435,280 | 16,755,993 | ▲ 3,320,713 |
| シルバーハウジング生活<br>援助員派遣事業 | 6,182,659  | 6,214,457  | ▲ 31,798    |
| 計                      | 49,834,417 | 55,584,583 | ▲ 5,750,166 |

訪問給食サービスは利用者負担額込みの金額としている。

#### 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。

【委託費】

(単位:円)

| 業務内容                   | 令和3年度     | 令和2年度     | 増減        |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 清掃業務                   | 6,930,000 | 7,007,000 | ▲ 77,000  |
| 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                 | 620,724   | 620,724   | 0         |
| エレベーター保守点検業務(新富ほっとすのみ) | 686,400   | 686,400   | 0         |
| 電気保安業務                 | 270,600   | 282,810   | ▲ 12,210  |
| 消防用設備保守点検業務            | 77,000    | 77,000    | 0         |
| 除雪業務                   | 489,644   | 450,607   | 39,037    |
| ばい煙測定業務(祝梅ほっとすのみ)      | 44,000    | 0         | 44,000    |
| その他                    | 127,600   | 243,210   | ▲ 115,610 |
| 合計                     | 9,245,968 | 9,367,751 | ▲ 121,783 |

##### (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4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4                              |
| 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) | 8名  | 職員2・臨時6                          |
| 新富通所介護係       | 22名 | 職員3・臨時19                         |
| 新富訪問介護係       | 21名 | 職員3・臨時1・パート17(うち兼務10)            |
| 新富在宅支援係       | 6名  | 職員6                              |
| 祝梅通所介護係       | 19名 | 職員3・臨時16                         |
| 祝梅訪問介護係       | 12名 | 職員2・パート10(うち兼務10)                |
| 計             | 97名 | 職員28・臨時42・パート17(うち兼務10)<br>実数87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                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者及び別居の家族から、2階に置いていたはずの物品が無くなっている。訪問介護職員が盗んだのではないか。訪問に来る職員を替えてほしい。 | 利用者は盗難現場を目撃しておらず、当該物品については2年前を最後に確認していない古い情報であること、担当する訪問介護職員は、支援計画に従って1階及び階段以外の場所には立ち入っていないことを説明し、利用者及びご家族から了承を得た。<br>また、社協から、物品等の紛失等が判明した際には、速やかに連絡していただくよう伝えとともに、希望があれば次回の支援から担当ヘルパーを交替することを提案している。 |

(6) 事故防止・感染症対策

- 「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(12月14日)・2回目(3月16日) |
| 祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす) | 1回目(12月15日)・2回目(3月17日) |

- 「ヒヤリ・ハット」の検証(月1回)
- 「感染症対策HAND BOOK」などによる対応

(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、緊急時は連絡網に基づいて、担当職員が連絡を受け対応

(8) 修繕業務の状況

(単位:円)

| 修繕箇所      | 修繕内容              | 修繕費     |
|-----------|-------------------|---------|
| (1)デイ浴室   | 排煙装置修理            | 41,800  |
| (2)1階トイレ  | 照明器具交換            | 38,500  |
| (3)2階トイレ  | 水栓カートリッジ交換        | 14,960  |
| (4)デイ浴室   | 排煙装置修理            | 41,800  |
| (5)1階機械室  | 漏水修理、バルブ交換        | 671,000 |
| (6)デイ浴室   | 鏡固定金具交換           | 34,100  |
| (7)階段     | 排煙装置修理            | 45,540  |
| (8)厨房     | 冷蔵庫内ファンモーター修理     | 7,700   |
| (9)2階トイレ  | ドアクローザー交換         | 25,300  |
| (10)厨房    | 手洗い自動水栓排水詰まり修理    | 8,800   |
| (11)地下ピット | ろ過装置設備修理          | 437,800 |
| (12)1階機械室 | 浴槽温水循環ポンプ修理       | 314,600 |
| (13)1階機械室 | フロートスイッチ 耐熱ケーブル交換 | 86,900  |
| (14)2階事務室 | スライドドア修理          | 33,000  |
| (15)1階機械室 | 制御盤配線修理           | 33,000  |
| (16)職員トイレ | 便座交換              | 31,680  |
| (17)厨房    | 吸気ファン修理           | 209,000 |
| (18)デイ浴室  | 排煙装置修理            | 247,500 |

|            |                |           |
|------------|----------------|-----------|
| (19)厨房     | 電気湯沸器水漏れ修理     | 16,500    |
| (20)デイルーム  | エアコン空調機ドレン配管修理 | 19,800    |
| (21)地下ピット  | ろ過薬注修理         | 68,200    |
| (22)デイ浴室   | オート水栓本体交換      | 106,700   |
| (23)建物外灯   | 外灯用ハロゲンランプ交換   | 3,146     |
| (24)機械室    | 温水ポンプ交換        | 159,500   |
| (25)多目的トイレ | 照明器具交換         | 19,800    |
| (26)機械室    | 温水ポンプ交換        | 149,600   |
| (27)玄関     | 自動ドアセンサー交換     | 38,500    |
| (28)デイ浴室   | 照明器具交換         | 60,500    |
| (29)デイルーム  | 角型埋込蛍光灯交換      | 52,800    |
| 合 計        |                | 3,018,026 |

(1)～(15)は「新富ほっとす」における修繕(1,834,800円)

(16)～(29)は「祝梅ほっとす」における修繕(1,183,226円)

(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。
- 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。
- 職員研修などから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り組み

- 主な取り組み
  - ・ 感染症に係る職員自宅待機の基準を厚生労働省等のマニュアルを基に作成し、感染症における適切な勤務体制の構築に努めた。
  - ・ 感染が拡大した1月以降においては、デイサービスの時間短縮、サービスを見直し利用者と職員支援時間の短縮を図るなど、感染対策の向上に努めた。
  - ・ 市内の感染状況や感染拡大時における事業運営などの方針を適宜利用者に示し、感染下における利用者への情報提供を行い安心して利用できる体制構築に努めた。
  - ・ デイサービスでは、野外活動など感染リスクの高いレクリエーションを休止し、一定の距離を確保しながら創作活動を実施したり、体力向上に繋がる運動レクの充実化を図り、利用控えに繋がらないよう安心して利用でき、楽しく体力の維持向上に繋がるサービスの構築に努めた。
  - ・ 体調不良や発熱のある利用者について、職員は感染対策に留意しながら、病院に送迎するなど対応した。
  - ・ 感染が疑われる利用者を想定した模擬研修を実施し、感染者発生時において適切に対応できるよう努めた。
  - ・ 送迎時に家族が不在のときは、利用者から「暑いから窓を開けてほしい」「寒いから窓を閉めてほしい」など、既存の福祉サービスでは対応が難しい要求に対応した。
  - ・ 子供との関係の悪い利用者に体調不良があったが、子から対応拒否の連絡があり、急きょ訪問し、受診及び入院の調整を行った。
  - ・ サ高住から本人が外出し帰宅しないと連絡があり、警察に通報、近隣を社協職員で搜索するなど対応していた。
  - ・ 利用者がコロナに感染したが、家族が遠方で対応できず、耳が遠いため、保健所の対応が難しく、社協職員が窓口となって入院等に繋がった。

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護事業所から利用者不在の連絡があったため、社協職員で搜索した。</li> <li>・センターの老朽化進行から、設備の動作不良が散見されている状況について、社協職員による日常的な点検により、不良の予兆を確認し、動作停止となる前に修理を行い入浴設備など安定したセンター機能の保持に努めた。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7 評価(総合コメント) | <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○「自主事業」「介護保険事業」「訪問型サービス・通所型サービス事業」「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、介護保険制度をはじめとした多様な福祉サービスに関する相談を受け、相談者のニーズ把握を行いながら、サービスの向上に努め、セーフティーネットとしての機能を担うなど、地域包括ケアシステム構築に向けた重要な役割を果たしている。</li> <li>○新型コロナウイルス感染症対策に当たっては、厚生労働省等のマニュアルを参考に、発熱した職員は自宅待機を徹底するなど、適切な感染症対策を行うとともに、利用者に対しても、体調不良や発熱した利用者がいた場合は、医療機関と調整し送迎するなどの対応を行っている。</li> <li>○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、法令遵守した財政運営に努めている。</li> <li>○全体として、適切かつ確実な管理を行っている。また、利用者のニーズに対応した取組みを行い、セーフティーネットとしての機能を果たしていることは特に評価する。</li> </ul> |

## 令和3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       |
| 実施期間  | 令和3年12月16日～28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

#### 1 基本事項

|      |       |
|------|-------|
| 配付者  | 30人   |
| 回答者数 | 20人   |
| 回答率  | 66.6% |

#### 2 結果概要

- 「値段と内容について」は70%の方が「現行が良い」、5%の方が「値段を下げ内容変更」「値段を上げ内容良く」と回答している。
- 「配送員の対応について」は約85%の方が「満足」「やや満足」と回答している。また、「ほっとすに電話をした際の職員の対応について」は約60%の方が「満足」、約35%の方が「普通」と回答している。
- 全体として、職員の対応や値段の満足度は高いが、メニューや内容については、「普通」と回答している方が多く、満足度が高くない結果となった。

#### 3 質問事項

| ご飯(白米)についていかがですか？ |     |       |        |       |        |      |       |
|-------------------|-----|-------|--------|-------|--------|------|-------|
|                   | 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 |
|                   |     | 8人    | 2人     | 10人   | 0人     | 0人   | 0人    |
|                   |     | 40.0% | 10.0%  | 50.0% | 0.0%   | 0.0% | 0.0%  |

| お味噌汁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 |
|                  |     | 6人    | 3人     | 6人    | 5人     | 0人   | 0人    |
|                  |     | 30.0% | 15.0%  | 30.0% | 25.0%  | 0.0% | 0.0%  |

| 料金「1食500円」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  |
|                                                                                                                                                                 |     | 7人       | 2人               | 10人              | 1人             | 0人       | 0人      |
|                                                                                                                                                                 |     | 35.0%    | 10.0%            | 50.0%            | 5.0%           | 0.0%     | 0.0%    |
| 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<br>内容変更 | 3. 値段を上げ<br>内容良く | 4. どちらでも<br>良い | 5. 無回答   |         |
|                                                                                                                                                                 |     | 14人      | 1人               | 1人               | 3人             | 1人       |         |
|                                                                                                                                                                 |     | 70.0%    | 5.0%             | 5.0%             | 15.0%          | 5.0%     |         |
| 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  |
|                                                                                                                                                                 |     | 5人       | 2人               | 9人               | 2人             | 0人       | 2人      |
|                                                                                                                                                                 |     | 25.0%    | 10.0%            | 45.0%            | 10.0%          | 0.0%     | 10.0%   |
| 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    | 4. 無回答  |
|                                                                                                                                                                 |     | 6人       | 1人               | 10人              | 2人             | 0人       | 1人      |
|                                                                                                                                                                 |     | 30.0%    | 5.0%             | 50.0%            | 10.0%          | 0.0%     | 5.0%    |
| お弁当のおかずについてはいかがですか（ 複数回答）？                                                                                                                                      |     |          |                  |                  |                |          |         |
|                                                                                                                                                                 | 回 答 | 1. 品数が多い | 2. 品数が少<br>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       | 0人               | 3人               | 3人             | 9人       | 3人      |
|                                                                                                                                                                 |     | 7. 硬い    | 8. やわらかい         | 9. 盛付が良<br>い     | 10. 盛付が悪い      | 11. 特にない | 12. 無回答 |
|                                                                                                                                                                 |     | 1人       | 1人               | 2人               | 1人             | 4人       | 0人      |
| 入れて欲しいメニューがありましたら、ご記入ください。                                                                                                                                      |     |          |                  |                  |                |          |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 揚げ物が少ないです</li> <li>● カレーライス、麺類（鍋焼き、月1回程度）</li> <li>● カレー、肉</li> <li>● まぜご飯（月1回程度）</li> <li>● 麺類を入れて欲しい（2回程）</li> </ul> |     |          |                  |                  |                |          |         |
| 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  |
|                                                                                                                                                                 |     | 15人      | 2人               | 2人               | 0人             | 0人       | 1人      |
|                                                                                                                                                                 |     | 75.0%    | 10.0%            | 10.0%            | 0.0%           | 0.0%     | 5.0%    |

| 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        |
|                                                                                              |     | 12人              | 0人      | 7人      | 0人        | 0人          | 1人            |
|                                                                                              |     | 60.0%            | 0.0%    | 35.0%   | 0.0%      | 0.0%        | 5.0%          |
| 配食サービスによって得られた効果はありますか( 複数回答)。                                                               |     |                  |         |         |           |             |               |
|                                                                                              | 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 |
|                                                                                              |     | 7人               | 3人      | 1人      | 3人        | 5人          | 8人            |
|                                                                                              |     | 7. 食事で生活の楽しみが増えた | 8. 変化なし | 9. その他  |           |             |               |
|                                                                                              |     | 6人               | 2人      | 1人      |           |             |               |
| ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。                                                                       |     |                  |         |         |           |             |               |
| とても感謝しています。皆さん来て下さる方がお優しいので嬉しいです。                                                            |     |                  |         |         |           |             |               |
| 笑顔でその日が楽しく暮しています。ありがたいの心ばかりです。                                                               |     |                  |         |         |           |             |               |
| 白米が硬すぎる。                                                                                     |     |                  |         |         |           |             |               |
| お味噌汁の具材を多くして欲しい。                                                                             |     |                  |         |         |           |             |               |
| ○ 今後の課題・改善点として                                                                               |     |                  |         |         |           |             |               |
| ● ご飯についての評価は、問いに対しては不満はなかったが、「硬い」といった意見があった。個別で柔らかいご飯も選べるので、柔らかいご飯を選択していただくか温めていただくよう依頼する。   |     |                  |         |         |           |             |               |
| ● お味噌汁についての評価としては、「やや不満」の回答が5名あり、具体的には「具材が少ない」といった意見があったため、意見として委託事業者に伝え改善を要望する。             |     |                  |         |         |           |             |               |
| ● おかずについては、特筆すべきは味の濃さで約半数の方が濃いと感じているため、改善の必要性がある。味の濃さを抑えつつ食事としての美味しさを維持できるよう努める。             |     |                  |         |         |           |             |               |
| ● 配送時の対応及び電話での対応について不満の声は挙がらなかったが、継続して満足していただけるよう心掛けて対応する。                                   |     |                  |         |         |           |             |               |
| ● 「生活が規則正しくなった」「緊急時の安心感が得られる」などの意見があるなど、良い効果が生まれていることが分かった。多くの人が実感して良い効果が得られており、今後も質の向上に努める。 |     |                  |         |         |           |             |               |

## 令和3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       |
| 実施期間  | 令和4年3月8日から31日まで              |
| 評価担当  | 保健福祉部高齢者支援課                  |

### 1 基本事項

| 区 分  | 新富ほっとす | 祝梅ほっとす | 合計    |
|------|--------|--------|-------|
| 配付者数 | 87人    | 94人    | 181人  |
| 回答者数 | 69人    | 82人    | 151人  |
| 回答率  | 79.3%  | 87.2%  | 83.4% |

### 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において「良い」以上の評価の割合が概ね90%となっており、高い評価を得られている。
- 施設の使いやすさ・安全性については、「良い」以上の評価の割合が80%を上回っている。
- 施設の清潔さについては、「良い」以上の評価の割合が80%を上回っている。
- 昼食のメニューについては、「良い」以上の評価の割合が70%を上回っている。
- レクリエーションの内容については、「良い」以上の評価の割合が80%を超えており、楽しみにしているという意見が多かった。
- サービスの全体的な満足度については、「良い」以上の評価の割合が80%を上回っており、細やかな気配りが嬉しいなどの意見があった。

### 3 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 |
| 新富ほっとす             | 41人      | 24人    | 3人     | 0人      | 0人    | 1人     |
|                    | 59.42%   | 34.78% | 4.35%  | 0.00%   | 0.00% | 1.45%  |
| 祝梅ほっとす             | 35人      | 31人    | 11人    | 0人      | 0人    | 3人     |
|                    | 43.75%   | 38.75% | 13.75% | 0.00%   | 0.00% | 3.75%  |
| 合計                 | 76人      | 55人    | 14人    | 0人      | 0人    | 4人     |
|                    | 51.01%   | 36.91% | 9.40%  | 0.00%   | 0.00% | 2.68%  |

#### \*コメント

- (新富)・今年は雪が多いので大変苦労されております。  
 (祝梅)・皆様親切です。  
 (祝梅)・左足が悪いので、車いすでやってもらい助かります。  
 (祝梅)・今年は、冬道が大変ですが笑顔で毎日(毎回)玄関まで来てくださってありがたく思いました。

| 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 |
| 新富ほっとす                 | 39人      | 25人    | 5人     | 0人      | 0人    | 0人     |
|                        | 56.52%   | 36.23% | 7.25%  | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |
| 祝梅ほっとす                 | 28人      | 43人    | 9人     | 0人      | 0人    | 0人     |
|                        | 35.00%   | 53.75% | 11.25% | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |
| 合計                     | 67人      | 68人    | 14人    | 0人      | 0人    | 0人     |
|                        | 44.97%   | 45.64% | 9.40%  | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |

|                                             |              |        |        |         |       |        |
|---------------------------------------------|--------------|--------|--------|---------|-------|--------|
| *コメント<br>記載なし                               |              |        |        |         |       |        |
| 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<br>良い | 2. 良い  | 3. 普通  | 4. やや悪い | 5. 悪い | 6. その他 |
| 新富ほっとす                                      | 28人          | 30人    | 11人    | 0人      | 0人    | 0人     |
|                                             | 40.58%       | 43.48% | 15.94% | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |
| 祝梅ほっとす                                      | 24人          | 43人    | 14人    | 0人      | 0人    | 0人     |
|                                             | 29.63%       | 53.09% | 17.28% | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |
| 合計                                          | 52人          | 73人    | 25人    | 0人      | 0人    | 0人     |
|                                             | 34.67%       | 48.67% | 16.67% | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |
| *コメント<br>記載なし                               |              |        |        |         |       |        |
| 施設の清潔さはいかがですか？                              |              |        |        |         |       |        |
| 区 分                                         | 1. とても<br>良い | 2. 良い  | 3. 普通  | 4. やや悪い | 5. 悪い | 6. その他 |
| 新富ほっとす                                      | 35人          | 29人    | 3人     | 0人      | 0人    | 1人     |
|                                             | 51.47%       | 42.65% | 4.41%  | 0.00%   | 0.00% | 1.47%  |
| 祝梅ほっとす                                      | 24人          | 44人    | 14人    | 0人      | 0人    | 0人     |
|                                             | 29.27%       | 53.66% | 17.07% | 0.00%   | 0.00% | 0.00%  |
| 合計                                          | 59人          | 73人    | 17人    | 0人      | 0人    | 1人     |
|                                             | 39.33%       | 48.67% | 11.33% | 0.00%   | 0.00% | 0.67%  |
| *コメント<br>(新富)・たまに先に使った人の為、トイレが汚れている事がある。    |              |        |        |         |       |        |
| 昼食のメニューはいかがですか？                             |              |        |        |         |       |        |
| 区 分                                         | 1. とても<br>良い | 2. 良い  | 3. 普通  | 4. やや悪い | 5. 悪い | 6. その他 |
| 新富ほっとす                                      | 18人          | 39人    | 8人     | 2人      | 1人    | 0人     |
|                                             | 26.47%       | 57.35% | 11.76% | 2.94%   | 1.47% | 0.00%  |
| 祝梅ほっとす                                      | 18人          | 32人    | 28人    | 1人      | 0人    | 2人     |
|                                             | 22.22%       | 39.51% | 34.57% | 1.23%   | 0.00% | 2.47%  |
| 合計                                          | 36人          | 71人    | 36人    | 3人      | 1人    | 2人     |
|                                             | 24.16%       | 47.65% | 24.16% | 2.01%   | 0.67% | 1.34%  |
| *コメント<br>(祝梅)・おかずの数が多くて楽しい。<br>(祝梅)・味が良いです。 |              |        |        |         |       |        |
| レクリエーションの内容はいかがですか？                         |              |        |        |         |       |        |
| 区 分                                         | 1. とても<br>良い | 2. 良い  | 3. 普通  | 4. やや悪い | 5. 悪い | 6. その他 |
| 新富ほっとす                                      | 28人          | 35人    | 5人     | 1人      | 0人    | 0人     |
|                                             | 40.58%       | 50.72% | 7.25%  | 1.45%   | 0.00% | 0.00%  |
| 祝梅ほっとす                                      | 24人          | 39人    | 14人    | 0人      | 0人    | 4人     |
|                                             | 29.63%       | 48.15% | 17.28% | 0.00%   | 0.00% | 4.94%  |
| 合計                                          | 52人          | 74人    | 19人    | 1人      | 0人    | 4人     |
|                                             | 34.67%       | 49.33% | 12.67% | 0.67%   | 0.00% | 2.67%  |

\*コメント

(祝梅)・全員参加でよい。  
(祝梅)・いつも楽しいです。  
(祝梅)・いつも楽しみにしていて、誰もが参加できる事がとても嬉しくって涙が出るときもあります。  
(祝梅)・毎回違っていて、誰でも出来て嬉しい。

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<br>良い | 2. 良い  | 3. 普通  | 4. やや悪い | 5. 悪い | 6. その他 |
|--------|--------------|--------|--------|---------|-------|--------|
| 新富ほっとす | 29人          | 32人    | 7人     | 1人      | 0人    | 0人     |
|        | 42.03%       | 46.38% | 10.14% | 1.45%   | 0.00% | 0.00%  |
| 祝梅ほっとす | 20人          | 41人    | 17人    | 1人      | 1人    | 2人     |
|        | 24.39%       | 50.00% | 20.73% | 1.22%   | 1.22% | 2.44%  |
| 合計     | 49人          | 73人    | 24人    | 2人      | 1人    | 2人     |
|        | 32.45%       | 48.34% | 15.89% | 1.32%   | 0.66% | 1.32%  |

\*コメント

(祝梅)・いつも気に留めて下さってます。  
(祝梅)・細やかな気配りが嬉しい。

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 |
|--------|---------|--------|
| 新富ほっとす | 69      | 0人     |
|        | 100.00% | 0.00%  |
| 祝梅ほっとす | 80      | 1人     |
|        | 98.77%  | 1.23%  |
| 合計     | 149     | 1人     |
|        | 99.33%  | 0.67%  |

\*コメント

・記載なし

その他お気づきの点など。

(新富)

時々、明日のお迎えの時間がいつもと変わり9:10～9:20です(時間はまちまちですが)！というメモ、手紙の時もありますがその時間に来られない事は無いので、あれ要らないんじゃないかと(利用者家族より)でも皆さん親切なので安心して母を送り出しています。

楽しくデイサービス利用しています。  
親切な対応感謝しています。  
お風呂、食事、ゲーム、往復の送り迎え何時もありがとうございます。

新しい連絡帳になり、体の状態など変化があったら知らせていただき助かりますが、デイサービスの中での様子が以前は書かれていたましたが、記載されず、何をしてきたとか心配です。  
出来れば、デイの中での過ごした事を文章にして頂けたら安心ですね。

お風呂が大好きで、ほっとすの風呂は体が温まり、一日中(帰りまで)とても気持ちよく生活させてもらっています。  
一つ気になっている事です、洗い場から風呂に入るまでの間ですが、係の人が支えてくれますが、下が濡れているので滑りそうで気になります。ちょっと手すりがあったら助かります。

毎回、楽しいレクリエーションを考えていただきありがとうございます。

いつもお世話になりまして、有難うございます。職員の皆様は、とても良く気遣いしていただきまして、私には何も言う事がありません。今後どうぞ宜しくお願いいたします。ありがとうございました。

14

|                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職員の皆様がよくしてくれます。もっと待遇を良くしてあげてください。お願いします。                                                                                                                                                                |
| いつも大変ありがたく思っております。<br>今後もよろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                  |
| いつも丁寧に優しい声をかけてくださり感謝しております。<br>今後とも宜しくお世話になります。                                                                                                                                                         |
| 全職員にありがとう。                                                                                                                                                                                              |
| すべて満足しています。私の老後がこんなに幸せで良いのでしょうか？ほっとすの方々はみなさん優しくて<br>ほっとすに行く日を楽しみにしています。もう手が震えて字を書くにもままならず体の動きも鈍くなり迷惑をか<br>ける事が多い日々を苦しく思っています。長生きするのが辛いです。でもほっとすの皆さんに支えられ、もう<br>少し頑張ってみようかと思っています。<br>読みにくいでしょうがお許しください。 |
| 痒い所に手が届く様な接し方をしてもらっています。<br>コロナで気を使っている事が多いのではないかとと思っています。<br>ご苦労様です。                                                                                                                                   |
| 入浴時間、前半女、後半男に分かれているが、毎度、毎回、同じで何か差別されている様で、何か情けな<br>い。たまには入れ替えて入るようにしてもらいたい。                                                                                                                             |
| 今後、頑張っしてほしいです。                                                                                                                                                                                          |
| 大変お世話になって助かっております。                                                                                                                                                                                      |
| 今年は雪が多いので、送迎は大変にご苦労かけています。                                                                                                                                                                              |
| (祝梅)                                                                                                                                                                                                    |
| とても楽しいです。                                                                                                                                                                                               |
| お風呂、レクリエーション、助かっています。ありがたいです。                                                                                                                                                                           |
| とても楽しく、毎回楽しみにしています。                                                                                                                                                                                     |
| おやつを増やしてほしいとの事です。よろしくお願いします。                                                                                                                                                                            |
| テレビが窓側で見づらい。                                                                                                                                                                                            |
| 職員の皆様が一人ずつの名前を間違いなく呼んでくださる事。また些細なことにも接して下さる事に感謝<br>いたしています。                                                                                                                                             |
| ありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                           |
| 元気だけが取柄で、ショック性のリウマチと診断され(恵聖会で水曜日)北大から来てくださり、薬の調整を<br>やってもらっているところです。                                                                                                                                    |
| 感謝しています。                                                                                                                                                                                                |
| 毎回通所が楽しく、心のよりどころです。                                                                                                                                                                                     |
| 楽しく時間が過ぎるのが早く感じています。                                                                                                                                                                                    |
| 今のままで良いです。                                                                                                                                                                                              |
| 入浴の時間がもう少し長くても良い。                                                                                                                                                                                       |
| 早くコロナが終わって、皆が出来る外での行事が楽しみです。先生の皆様に色々お世話をかけてます。よろ<br>しくお願いいたします。                                                                                                                                         |
| (家族からの要望)<br>その日に行ったレクリエーションや運動の内容、又、その時の本人の様子について連絡帳に書いて頂けると、<br>家族としてありがたいです。                                                                                                                         |
| いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。                                                                                                                                                                  |