資料①－1

① 平成30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（72回）
ホームページの更新	事業紹介等情報発信	25 回（21回）

② 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

③ 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	35 名（31名）
家族介護教室	介護者向け調理実習	13 名（27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	42名（38名）	延べ利用回数	419回（459回）
延べ利用時間	538時間（486時間）	協力会員	14名（18名）

イ　大掃除サービス

実利用者数	3名（9名）	延べ活動時間	6.75時間（26時間）
利用件数	4件（14件）	協力会員	2名（3名）

ウ　ふとん丸洗いサービス

実利用者数	29名（32名）	延べ利用回数	35回（36回）

エ　健康増進サービス（日帰り旅行）

延べ参加人数	37名（28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	49名（38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	1,998件 (2,055件)
祝梅ほっとす支援事業所	516件 (431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	75名 (56名)	4,454時間 (4,998時間)
祝梅ヘルパーステーション	26名 (36名)	2,489時間 (2,183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	112名 (98名)	6,108回 (6,857回)
祝梅デイサービスセンター	105名 (117名)	7,222回 (6,860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	81名 (59名)	3,099時間 (2,824時間)
祝梅ヘルパーステーション	26名 (33名)	932時間 (966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	36名 (62名)	2,116回 (2,403回)
祝梅デイサービスセンター	42名 (58名)	1,824回 (2,164回)

(4) 障がい福祉サービス事業

実利用者数	20名 (19名)	延べ提供時間	2,438時間 (3,235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	23件(28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		1,124件 (1,242件)
ケアマネジメント延べ件数	予防給付	1,382件 (1,813件)
	介護予防	1,442件 (781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		1,011件 (1,116件)
ケアマネジメント延べ件数	予防給付	1,179件 (1,563件)
	介護予防	1,059件 (543件)

③ 訪問給食サービス受託事業

延べ利用者数	735人 (720人)	延べ配食数	17,324食 (17,671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	84件	交流事業の企画	55件
緊急時対応	0件	関係機関との連絡	9件
その他日常生活上必要な援助	22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)	9,486人 (8,421人)
祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	9,190人 (9,150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	平成30年度	平成29年度	差　異
収入	指定管理料収入	14,322,988	14,302,000	20,988
支出	人件費	1,798,528	2,156,018	▲ 357,490
	賃借料	320,040	352,590	▲ 32,550
	通信運搬費	88,896	146,979	▲ 58,083
	消耗品費	136,620	165,313	▲ 28,693
	光熱水費	348,791	519,489	▲ 170,698
	委託費	8,709,193	8,951,999	▲ 242,806
	修繕費	2,544,804	1,451,511	1,093,293
	燃料費	262,171	342,778	▲ 80,607
	租税公課費等	113,945	184,236	▲ 70,291
	当期支出合計	14,322,988	14,270,913	52,075
	当期収支差額	0	31,087	▲ 31,087

【自主事業等に係る経費収支状況】

(単位：円)

	勘定科目	平成30年度	平成29年度	差　異
収入	自主事業	974,400	865,675	108,725
	介護保険事業（介護予防・生活支援事業を含む）	196,154,336	200,803,133	▲ 4,648,797
	障がい福祉サービス事業	9,340,892	10,472,850	▲ 1,131,958
	受託事業	65,730,940	62,508,866	3,222,074
	雑収入	37,803	7	37,796
	計・・・①	272,238,371	274,650,531	▲ 2,412,160
支出	自主事業	3,546,265	3,674,000	▲ 127,735
	介護保険事業（介護予防・生活支援事業を含む）	209,581,112	199,661,812	9,919,300
	障がい福祉サービス事業	5,988,816	7,015,312	▲ 1,026,496
	受託事業	65,730,940	62,508,866	3,222,074
	固定資産購入等	241,920	0	241,920
	計・・・②	285,089,053	272,859,990	12,229,063
	収支差額①-②	▲ 12,850,682	1,790,541	▲ 14,641,223

4 管理運営状況

(1) 施設等の維持管理業務の状況

○ 全て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。

(単位：円)

業務内容	委託費
清掃業務	6,804,000
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	609,444

エレベーター保守点検業務（新富ほっとすのみ）	673,920
電気保管業務	142,452
消防用設備保守点検業務	75,600
除雪業務	220,257
ばい煙測定業務（祝梅ほっとすのみ）	86,400
その他	97,120
合計	8,709,193

(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・10月・1月・3月）
法人監事監査	4回（5月・8月・11月・2月）

(3) 職員配置　　平成31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）	8名	職員2・臨時6
新富通所介護係	21名	職員2・嘱託1・臨時18
新富訪問介護係	21名	職員2・嘱託1・臨時3・パート15（うち祝梅訪問介護係と兼務6）
新富在宅支援係	6名	職員3・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1・嘱託1・臨時17
祝梅訪問介護係	8名	職員1・臨時1・パート6(うち兼務6)
祝梅在宅支援係	1名	職員1
計	94名	職員20・嘱託7・臨時46・パート15(うち兼務6)※実数88名

(4) 緊急時対応

○「緊急時対応マニュアル」による対応（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」による対応

【苦情内容とその対応】

苦情内容	その対応
①デイサービス利用中、背中が曲がっていることを理由に、他利用者の前で、椅子背面にクッションを入れられ恥をかいた。	①当人、家族に謝罪した。また、個人情報に留意した上で、他の本会サービス事業所に対し周知し、法人全体で利用者の自尊心に留意した適切な対応を行うよう徹底していた。
②震災の当日、予定していた訪問介護が実施できないのは、おかしい。	②、③震災に伴う停電などにより業務の履行ができないことから、支援内容を全利用者に対する見回り支援に変更していた。また、可能な限り早くに、通常業務の復帰に努めることの説明を行っていた。 なお、訪問介護は震災4日後、デイサービスは5日後に事業を再開している。
③震災3日後にデイサービスが再開できないのは、おかしい。	

(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6日）・2回目（1月24日）
祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	1回目（7月12日）・2回目（1月22日）

(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（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

(8) 修繕業務の状況　（単位：円）

修繕箇所	修繕内容	修繕費
新富機械室	暖房に係る配管漏水	194,400
新富多目的トイレ	ﾍﾟｰﾊﾟｰﾎﾙﾀﾞｰ破損	2,745
新富浴室	換気口破損修理	51,840
新富1階便所	換気扇修理え	49,680
新富1階事務室	エアコンからの漏水修理	61,506
新富男子着脱室	鏡の交換	69,120
新富着脱室	床材の補修	132,300
新富着脱室	ｱｺｰﾃﾞｨｵﾝｶｰﾃﾝ修理	13,608
新富事務室	エアコンドレン修理	91,800
新富2階トイレ	スイッチ交換	7,776
新富デイルーム	窓のアーム、網戸修理	116,640
新富1階トイレ	ロータンク部品修理	20,314
新富車庫	電動シャッター修理	378,000
新富2階給湯室	漏水修理	2,513
新富玄関天井	暖房配管修理	111,240
新富屋上	エアコン室外機転倒防止	91,800
新富2階廊下	誘導灯交換	37,800
新富玄関口	ﾛｰﾄﾞﾋｰﾃｨﾝｸﾞ故障修理	64,800
新富厨房	冷蔵庫モーター修理	9,936
新富電話回線	回線修理	12,960
新富外構	外構タイル等破損の修理	1,726
新富厨房天井	配管弁修理	129,600
新富玄関	自動ドア修理	29,592
新富玄関	誘導灯バッテリー交換	7,128
祝梅給湯器	備え付湯沸かし器修理	21,600
祝梅厨房	混合栓修理	35,640
祝梅浴室	換気口交換修理	78,840
祝梅家族介護教室	防炎ラベル取り付け	3,240
祝梅着脱室	カーテン修理	34,452
祝梅排水	排水管清掃	21,276
祝梅厨房	エアコン修理	102,600
祝梅多目的トイレ	スイッチ交換	12,204
祝梅デイルーム	床材修理	162,000
祝梅休養室	床材修理	19,088
祝梅地下機械室	配管バルブ修理	41,040
祝梅地下機械室	ろ過機修理	324,000
合　　計		2,544,804

	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31回花いっぱいコンクール　花壇部門最優秀賞） ・他事業所では受入困難な利用者（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 ・リハビリ機器の導入による介護予防の強化 ・施設入所する家族がいない独居の方など、転居に係る支援の実施 ・体調不良などの連絡を受けた方、認知機能が低下した方などの病院受診の同行及び診察内容説明時の同席など ・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

平成30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　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31年２月４日から２月８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８割から９割である。
・施設の清潔さについては、「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８割程度である。
・「サービス全体の満足度」は「とても良い」、「良い」の評価が９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、９割以上が「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	・食事のカレーライスについて、少し辛みがあった方が良い。（新富）	・香辛料を個別に追加するなど対応している。
	・食事の麺類について、スープはもう少し熱くしてほしい。（新富）	・少しでも暖かい食事を提供できるよう希望する方には配食の順番を変えるなど、対応している。 なお、火傷予防のため、過度に熱い物を好む方には、説明しご理解いただけるよう努めている。
	・レクリエーションの内容について、もう少し指体操や脳トレーニングを取り入れてほしい。（新富）	・全体運動においては、脳トレ及び指体操のニーズが低いことから、個別運動において利用者のニーズと身体状況に鑑み、脳トレや指体操を導入している。

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	H31年2月4日～H31年2月8日	
配付者数	108人	118人
返答者数	67人	57人
返答率	62.0%	48.3%

（2）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）	44人	16人	6人	0人	0人	0人
	66.67%	24.24%	9.09%	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）	26人	22人	4人	0人	0人	1人
	49.05%	41.51%	7.55%	0.00%	0.00%	1.89%

＊コメント
（祝梅）・送迎の時間が遅い。

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）	35人	24人	6人	0人	0人	0人
	53.85%	36.92%	9.23%	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	24人	8人	0人	0人	0人
	39.62%	45.28%	15.10%	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）	30人	29人	5人	0人	0人	1人
	46.15%	44.62%	7.69%	0.00%	0.00%	1.54%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	15人	31人	6人	0人	0人	0人
	28.85%	59.61%	11.54%	0.00%	0.00%	0.00%

＊コメント
（新富）・聴覚障がい者に配慮してほしい。

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）	35人	29人	1人	0人	0人	0人
	53.85%	44.61%	1.54%	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）	18人	31人	5人	0人	0人	0人
	33.33%	57.41%	9.26%	0.00%	0.00%	0.00%

＊コメント
・記載なし

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）	20人	30人	14人	1人	0人	0人
	30.77%	46.15%	21.54%	1.54%	0.00%	0.00%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	16人	23人	14人	1人	0人	0人
	29.63%	42.59%	25.93%	1.85%	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）	24人	25人	13人	1人	0人	0人
	38.10%	39.68%	20.63%	1.59%	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	21人	12人	1人	0人	2人
	32.08%	39.62%	22.64%	1.89%	0.00%	3.77%

＊コメント
（祝梅）・カラオケが良い。
（祝梅）・レクリエーションの内容については、満足している。

⑦　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	23人	8人	0人	0人	1人
	50.00%	35.94%	12.50%	0.00%	0.00%	1.56%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	21人	25人	7人	0人	0人	1人
	38.89%	46.30%	12.96%	0.00%	0.00%	1.85%

＊コメント
（新富／祝梅）・親切にしていただいている。

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）	63人	2人
	96.92%	3.08%
千歳市祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	53人	1人
	98.15%	1.85%

＊コメント
・記載なし

⑨　その他、お気付きの点など。

（新　富）
・施設に通うことを毎回楽しみにしている。
・食事のカレーライスについて、少し辛みがあった方が良い。
・何も不便なことはない。
・スタッフの気配りには頭が下がる思いである。行事の際には、十分楽しませていただいている。
・食事の際に横で見守っていただき、とても嬉しく感じた。
・利用者間の不満にもすぐに対処いただき、感謝している。
・レクリエーションの内容について、ゲームなどのアイデアはいつも感動している。
・食事の麺類について、スープはもう少し熱くしてほしい。
・レクリエーションの内容について、手作りの歌詞本はとても良いと思う。朝の検温・血圧測定及び習字なども素晴らしいことから、今後を楽しみにしている。
・家族として、本人がとても楽しそうに帰宅するため、とても嬉しく感じている。
・いつも優しく対応いただいている。
・職員の朝の出迎えにおける笑顔をとても楽しみにしている。
・職員の対応には感謝しており、とても良い対応であると感じている。
・レクリエーションの内容について、もう少し指体操や脳トレーニングを取り入れてほしい。

（祝　梅）
・施設スタッフの仕事は大変であると思うが、気遣いはありがたい。
・とても楽しく過ごしている。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。
・本当に頭が下がる思いである。
・とても満足している。
・とても良い施設であると思う。本人はとても楽しみに通っており、家族も助かっている。

資料①－3

平成30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	平成30年4月24日～平成30年5月11日
配付者数	55人
返答者数	34人
返答率	61.8%

区　　分		人数（人）	割合（%）
性　　別	１.男性	10	29.4
	２.女性	21	61.8
	３.無回答	3	8.8
	計	34	100
年　　齢	１.６０歳未満	2	5.9
	２.６０歳～６９歳	0	0
	３.７０歳～７９歳	6	17.6
	４.８０歳～８９歳	17	50.0
	５.９０歳以上	9	26.5
	６.無回答	0	0
	計	34	100

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

～お弁当のおかずについて～
①　おかずの「品数」は、いかがですか。

	１．多い	２．丁度よい	３．少ない	４．無回答
回　　答	3人	25人	2人	4人
	8.8%	73.5%	5.9%	11.8%

② 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	18人	12人	3人
	2.9%	53.0%	35.3%	8.8%

③ 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
	1人	26人	3人	4人
	2.9%	76.5%	8.8%	11.8%

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	3人
	64.7%	26.5%	0.0%	8.8%

⑤ 「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
	14人	16人	0人	4人
	41.2%	47.0%	0.0%	11.8%

その他
○今後入れてほしいメニューについて

炊き込みご飯、えび天、うの花、鶏の唐揚げ、きゅうりの酢の物、ハンバーク、麺類、サラダ、豆腐、海藻、鮭（焼き魚）、五目ご飯（炒めご飯）、梅干、フライ

○おかずについてのご意見

・煮物は、もう少し小さめにしてほしい。
・煮物が多い。フライと天ぷらはいらない。
・コロッケ等のもさもさしたものは食べられない。
・カレーに南瓜や茄子は入れないでほしい。
・魚の味付けは、もう少し濃い方が良い。
・酢みそ等のタレにも目を向けてほしい。
・いつも同じ味付けで食欲がなくなる。スタッフ及び法人の方は、同じような味付け、見栄えのものが毎日自分に届いた場合にどう感じるか考えてほしい。

○今後の課題・改善点として
○「お弁当のおかず」について ・「薄い」と感じている方が35%を超えていることについて、調理面での工夫などを検討する。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する。 ○「配送員の対応」について ・今後も、見守りの観点から丁寧な対応を心がけたい。 ○「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丁寧な対応を心がけたい。