

令和2年度指定管理者モニタリング結果

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	<p>()内は、前年度</p> <p>(1)自主事業</p> <p style="padding-left: 20px;">在宅福祉サービスに関する普及啓発事業</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <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>85回(45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>22回(23回)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="padding-left: 20px;">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</p> <p style="padding-left: 20px;">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</p> <p style="padding-left: 20px;">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</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>事業内容</th> <th>実参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設実習の受入れ</td> <td>施設実習・見学</td> <td>0名(21名)</td> </tr> <tr> <td>家族介護教室</td> <td>介護者向け調理実習</td> <td>13名(13名)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="padding-left: 40px;">施設実習の受入れは、新型コロナウイルス感染症拡大のため中止</p> <p style="padding-left: 20px;">在宅福祉サービスの提供事業</p> <p style="padding-left: 20px;">ア ホームヘルプサービス</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>実利用者数</th> <th>41名(41名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>303回(392回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ利用時間</td> <td>446時間(519時間)</td> <td>協力会員</td> <td>12名(13名)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="padding-left: 20px;">イ 大掃除サービス</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>実利用者数</th> <th>6名(10名)</th> <th>延べ活動時間</th> <th>15時間(31時間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数</td> <td>6件(10件)</td> <td>協力会員</td> <td>4名(4名)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="padding-left: 20px;">ウ ふとん丸洗いサービス</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>実利用者数</th> <th>25名(26名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>31回(32回)</th> </tr> </thead> </table> <p style="padding-left: 20px;">エ 健康増進サービス(日帰り旅行)</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>延べ参加人数</th> <th>0名(38名)</th> <th>回数</th> <th>0回(2回)</th> </tr> </thead> </table> <p style="padding-left: 40px;">新型コロナウイルス感染症拡大のため中止</p> <p style="padding-left: 20px;">オ 調理教室(高齢者向け調理実習)</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>延べ参加人数</th> <th>17名(45名)</th> <th>回数</th> <th>2回(3回)</th> </tr> </thead> </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	85回(45回)	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	22回(23回)	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	0名(21名)	家族介護教室	介護者向け調理実習	13名(13名)	実利用者数	41名(41名)	延べ利用回数	303回(392回)	延べ利用時間	446時間(519時間)	協力会員	12名(13名)	実利用者数	6名(10名)	延べ活動時間	15時間(31時間)	利用件数	6件(10件)	協力会員	4名(4名)	実利用者数	25名(26名)	延べ利用回数	31回(32回)	延べ参加人数	0名(38名)	回数	0回(2回)	延べ参加人数	17名(45名)	回数	2回(3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	85回(45回)																																													
ホームページの更新	事業紹介等情報発信	22回(23回)																																													
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	0名(21名)																																													
家族介護教室	介護者向け調理実習	13名(13名)																																													
実利用者数	41名(41名)	延べ利用回数	303回(392回)																																												
延べ利用時間	446時間(519時間)	協力会員	12名(13名)																																												
実利用者数	6名(10名)	延べ活動時間	15時間(31時間)																																												
利用件数	6件(10件)	協力会員	4名(4名)																																												
実利用者数	25名(26名)	延べ利用回数	31回(32回)																																												
延べ参加人数	0名(38名)	回数	0回(2回)																																												
延べ参加人数	17名(45名)	回数	2回(3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	2,693件(2,740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	71名(78名)	4,129時間(4,219時間)
祝梅ヘルパーステーション	52名(48名)	3,560時間(2,837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	95名(105名)	6,417回(6,811回)
祝梅デイサービスセンター	103名(109名)	6,649回(7,158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	85名(83名)	3,042時間(3,123時間)
祝梅ヘルパーステーション	37名(34名)	1,185時間(1,051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	51名(44名)	2,362回(1,933回)
祝梅デイサービスセンター	39名(45名)	1,664回(1,696回)

(4) 障がい福祉サービス事業

実利用者数	17名(16名)	延べ提供時間	1,944時間(2,444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	17件(27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		1,091件(1,222件)
ケアマネジメント延べ件数	介護予防支援	1,646件(1,581件)
	介護予防ケアマネジメント	1,242件(1,376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		761件(826件)
ケアマネジメント延べ件数	介護予防支援	1,446件(1,399件)
	介護予防ケアマネジメント	965件(1,127件)

訪問給食サービス受託事業

延べ利用者数	583人(642人)	延べ配食数	15,477食(16,305食)
--------	------------	-------	------------------

「別紙1 令和2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	49件	交流事業の企画	34件
緊急時対応	1件	関係機関との連絡	3件
その他日常生活上必要な援助	1件	その他	44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)	9,117人(9,102人)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	8,560人(9,032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2年度	令和元年度	増減
	指定管理料収入	14,555,890	14,439,439	116,451

支出	人件費	1,914,090	1,872,740	41,350
	賃借料	26,670	280,365	253,695
	通信運搬費	192,997	89,586	103,411
	消耗品費	173,179	109,659	63,520
	光熱水費	386,389	368,791	17,598
	委託費	9,367,751	9,065,625	302,126
	修繕費	1,619,471	2,254,176	634,705
	燃料費	467,383	258,879	208,504
	租税公課費等	368,650	139,618	229,032
	当期支出合計	14,516,580	14,439,439	77,141

当期収支差額	39,310	0	39,310
--------	--------	---	--------

「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

【自主事業等に係る経費収支状況】

(単位:円)

収入	区分	令和2年度	令和元年度	増減
	自主事業	599,890	929,225	329,335
	介護保険事業	214,737,311	213,475,087	1,262,224
	介護予防支援・介護予防 ケアマネジメント事業	23,374,380	24,139,440	765,060
	障がい福祉サービス事業	6,958,390	9,326,170	2,367,780
	受託事業	47,846,083	43,326,531	4,519,552
	計	293,516,054	291,196,453	2,319,601

支出	自主事業	2,517,583	2,463,976	53,607
	介護保険事業	171,952,589	181,264,497	9,311,908
	介護予防支援・介護予防 ケアマネジメント事業	23,374,380	24,139,440	765,060
	障がい福祉サービス事業	7,210,302	5,327,668	1,882,634
	受託事業	47,846,083	43,326,531	4,519,552
	計	252,900,937	256,522,112	3,621,175

当期収支差額	40,615,117	34,674,341	5,940,776
--------	------------	------------	-----------

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2年度	令和元年度	増減
緊急通報訪問調査事業	56,100	88,440	32,340
包括的支援事業	32,558,033	28,200,000	4,358,033
訪問給食サービス事業	9,017,493	9,173,532	156,039
シルバーハウジング生活 援助員派遣事業	6,214,457	5,864,559	349,898
計	47,846,083	43,326,531	4,519,552

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2年度	令和元年度	増減
清掃業務			
自動ドア保守点検業務	7,007,000	6,911,000	96,000
施設機械類保守点検業務			
機械警備業務	620,724	615,084	5,640
エレベーター保守点検業務(新富ほつすのみ)	686,400	680,160	6,240
電気保安業務	282,810	230,658	52,152
消防用設備保守点検業務	77,000	76,160	840
除雪業務	450,607	341,363	109,244
ばい煙測定業務(祝梅ほつすのみ)	66,000	86,400	20,400
その他	177,210	124,800	52,410
合計	9,367,751	9,065,625	302,126

(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3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	4名	職員4
新富事業課長	1名	職員1
介護総務係(新富ほつす)	9名	職員2・臨時7
新富通所介護係	22名	職員1・嘱託2・臨時19(うち兼務1)
新富訪問介護係	20名	職員2・嘱託1・臨時2・パート15(うち兼務9)
新富在宅支援係	6名	職員4・嘱託2
祝梅施設長(事業課長)	1名	嘱託1
祝梅通所介護係	20名	職員2・嘱託1・臨時17(うち兼務1)
祝梅訪問介護係	13名	職員1・嘱託1・臨時1・パート10(うち兼務9)
計	101名	職員21・嘱託9・臨時46(うち兼務2)・パート25(うち兼務18) 実数91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
他法人の事業所を利用中、利用者が怪我したことについて、担当ケアマネの中立的な対応に危機感が感じられないと家族から苦情があった。	相手方に謝罪し、家族の訴えをよく傾聴するよう指導した。また、利用者のサービスが継続できるよう、他法人の事業所と利用者の仲介を行った。
T字路を直進中、ほっとすの車がいきなり侵入してきた。	相手方に、謝罪した。運転した職員からは、相手車両と安全な距離を確保し侵入したつもりであったと説明があり、同乗していた他職員から気づかなかったと報告があったが、相手方にとっては危険であると認識された行為であることから、再発防止のため、十分な距離を保ち余裕を持った運転を行うよう、当人及び全体ミーティングにおいて注意喚起を行った。

(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(8月28日)・2回目(3月17日)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	1回目(8月26日)・2回目(3月24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
(1) 厨房水栓	バッテリー交換	4,730
(2) 1階機械室	給湯系統漏水修理	47,300
(3) 地下ピット	濾過器系統漏水修理	51,700
(4) 1階機械室	ボイラーストレーナー交換	51,700
(5) デイ脱衣室	電気スイッチ修理	8,800
(6) 1階トイレ	手すり修理	20,900
(7) 1階機械室	給湯系統漏水修理	109,450
(8) 厨房水栓	水栓交換	11,660
(9) デイ着脱室	洗面所排水詰まり修理	13,200
(10) 階段非常灯	非常灯交換	865
(11) デイ浴室	シャワー水栓修理	10,230
(12) デイルームトイレ	手すり交換	37,840
(13) 2階誘導灯	バッテリー交換	10,780
(14) デイルーム	コンセント修理	18,700
(15) 1階機械室	ポンプ圧力計交換	49,995
(16) 駐車場	グレーチング修理	33,000
(17) デイ着脱室	アコーディオンカーテン交換	99,000
(18) 2階事務室	防災カーテン交換	46,750
(19) 裏口戸	鍵シリンダー修理	27,500
(20) 機械室	外調機電磁弁交換	45,705
(21) デイルーム	誘導灯交換	69,300
(22) デイルームトイレ	温水便座交換	52,360
(23) デイ着脱室	洗面台排水修理	13,200
(24) デイルームトイレ	洗面台排水修理	19,756
(25) 地下ピット	排水ポンプ交換	104,500
(26) 地下ピット	ろ過装置タイマー交換	49,500
(27) 正面玄関	鍵シリンダー修理	42,900
(28) 屋上ファンルーム	厨房用排気ファン修理	102,300
(29) デイルーム	誘導灯バッテリー交換	10,780
(30) 駐車場	車庫シャッター開閉器交換	258,500
(31) デイルーム	床コンセント修理	15,400
(32) 機械室	ポンプ圧力計交換	11,000
(33) 玄関	ロードヒーティングポンプ修理	73,370
(33) 地下ピット	熱交換器漏水修理	96,800
合 計		1,619,471

(1)～(18)は「新富ほっとす」における修繕(626,600円)

(19)～(33)は「祝梅ほっとす」における修繕(992,871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。

新型コロナウイルス感染症予防のため「感染症対策HAND BOOK」などによる対応に努めている。

利用者に対して丁寧な介護と接遇に努めている。

「別紙2 令和2年度市が実施したアンケート調査結果報告」参照

<p>5 自主事業の実施状況</p>	<p>1(1)自主事業のとおり</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p>	<p>主な取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他の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サービス利用への支援 ・ デイサービスを利用した際における買物への支援 ・ 医療機関への受診等の支援(予約やタクシーの手配、送迎、付き添い、入退院などの準備その他) ・ 介護保険施設などへの入所準備支援(必要物品の購入など) ・ 在宅生活継続への支援(安否確認、公的機関の書類の受領や内容の説明、申請書類などの提出代行、自宅修繕などにおける事業者への同行と調整その他) ・ 利用者や相談者が行方不明になった場合の警察など関係機関との協力
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<p>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に点検管理し、修繕を速やかに行っている。</p> <p>「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、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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大に当たっては、感染予防に配慮したサービスの提供に努めるとともに、利用者の安否確認を定期的に行っている。また、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

令和2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2年10月13日～27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	46人
回答者数	34人
回答率	73.9%

2 結果概要

「お弁当のおかずについて」は11人の方が「盛付が良い」と回答している。一方「お味噌汁について」は約40%の方が「満足」「やや満足」と回答してるが、約35%の方が「普通」と回答しており、満足感がやや低いものとなっている。

「配送員の対応について」は約90%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」は約70%の方が「満足」「やや満足」、約20%の方が「普通」と回答している。

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
		15人	7人	8人	1人	1人	2人
		44.1%	20.6%	23.5%	2.9%	2.9%	5.9%
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
		8人	6人	12人	4人	1人	3人
		23.5%	17.6%	35.3%	11.8%	2.9%	8.8%
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
		9人	7人	15人	1人	0人	2人
		26.5%	20.6%	44.1%	2.9%	0.0%	5.9%

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
	22人	0人	7人	3人	2人
	64.7%	0.0%	20.6%	8.8%	5.9%

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
	10人	6人	10人	4人	0人	4人
	29.4%	17.6%	29.4%	11.8%	0.0%	11.8%

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
	12人	5人	15人	0人	0人	2人
	35.3%	14.7%	44.1%	0.0%	0.0%	5.9%

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	2人	1人	9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
	6人	3人	11人	1人	7人	3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。

麺類 うどん、そば等もう少し入れて欲しい 麺を希望します 冷やしそば シチュー、麺類等	冬はシチューが食べたいです 刺身 中華料理 今のままで良い
---	--

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
	28人	2人	4人	0人	0人	0人
	82.4%	5.9%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%

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
	22人	1人	7人	0人	0人	4人
	64.7%	2.9%	20.6%	0.0%	0.0%	11.8%

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
	8人	3人	8人	12人	2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			
	7人	7人	0人			

ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。

誰が食べても美味しいと思えるものは、自分が食べても美味しいと思うので、そんな食事を作って欲しい。配送員の対応は良い。配達時間が同じなのが良い。

小さいお椀の野菜が美味しくなく残す。おつけものが硬く残す。

みそ汁の味がばらつきが多いのは治療食のせいなのか？味が毎回違います。

ご飯がやわらかすぎる。

魚など、塩味が欲しい。あっさりした味付が欲しい。

私達は戦争の最中に生まれ、本当に今の暮らしは贅沢です。これから先何が起こるか分かりません。心を一つにして生きることを今、教えてくれています。本当に今の暮らしは勿体ないです。献立を考える人、作る人、配達する人に心から感謝いたします。これからも頑張ってください。

カレーライスが食べやすい。

おかずの中にゴボウ？硬い物がありました。

野菜が美味しいです。肉や魚など、おかずをもう少し量を増やして欲しいです。

いつもお世話になっています。せっかくバランスのとれたお弁当なのに父はほとんどごはんのみそ汁しか食べず、お肉の半分位は食べてますが、お魚の時は手付かず又は食べてません。「おいしいから食べてごらん」と言っても元々お弁当というのが好きではなく、家族の作ったものはペロリと食べる食欲なのに、いつも残してしまって本当にもったいないし、すみませんという気持ちです。今後もよろしくお願い致します（娘）。

ありがたく頂いています。配食時間を遅くして欲しい。

今後の課題・改善点として

ご飯とお味噌汁についてのアンケート結果を比較して明らかなように、お味噌汁に対する満足度が低い。原因としては、日によって味のばらつきがあるといったご意見をいただき、毎日訪問給食を利用している方にとって味のばらつきがあることは美味しさに対する不満感が際立ってしまうため改善されるべきである。ただし、工場では献立を統一した分量や調理法で調理しており、ばらつきは極力でないようにしているが、具材などにより味の変化が少なからずある。調理師の技術の向上は前提として、味のばらつきがないように、具材を绞りワンパターン化したとしても味を安定させるべきといったことなど、様々な工夫を施し検討する必要がある。

お弁当の料金について、満足又は普通が大半であり「やや不満」の意見が1票あったが、「料金を下げ内容を見直す」といった意見はなく、料金に対する妥当性はある。「料金を上げて内容をよくする」と回答した方が約20%いたが、現行が良いという意見が大半を占めるため、引き上げてしまうと、不満の意見が多くなってしまうことも予想される。今後は内容を良くして欲しいという意見に対して満足していただけるサービス提供を目指す。

おかずについて、味が薄いといった意見を多くいただき、味が薄くても美味しく、味付けにメリハリが感じられるように調理において工夫を行い改善する。盛付については、好評をいただいているので今後も継続しているどりなど工夫を行う。

配達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いただけるように配達員とほととずの職員とで連携を図りながら「安否確認」をしっかり行うように努める。

入れてほしいメニューとしていただいた意見について、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いただき、既存のメニューの見直しや新しいメニュー立案に活かす。特に、めん類の希望が今回多くの意見であがっていたので、今後めん類のメニューを増やすことが可能かについても検討を行う。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いただけるように努める。

「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。変化なしと回答した方もいるが、多くの方が実感して良い効果を得られており、今後も継続して実施してすることとしたい。

令和2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3年3月8日から19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	94人	94人	188人
回答者数	79人	63人	142人
回答率	84.0%	67.0%	75.5%

2 結果概要

「送迎時の職員の対応」及び「サービス提供時の職員の対応」は約90%の方が、「とても良い」「良い」と回答し、「施設の使いやすさ」及び「施設の清潔さ」も同様の回答となっている。

「昼食のメニュー」は約70%の方が「とても良い」「良い」と回答しているが、味に対する意見も寄せられている。

「レクリエーションの内容」は約80%の方が、「とても良い」「良い」と回答している。

「サービスの全体的な満足度」は、「とても良い」「良い」との回答が約80%であり、「普通」と合わせると約97%となっている。

「職員とコミュニケーション」については、ほぼ全員が「取りやすい」と回答している。

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	52人	20人	4人	0人	0人	0人
	68.4%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	25人	28人	8人	0人	0人	0人
	41.0%	45.9%	13.1%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	77人	48人	12人	0人	0人	0人
	56.2%	35.0%	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
*コメント (新富)・皆さんとても優しく接して下さいます。 (新富)・新富ほっとすは何も話すことはありません。						
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	42人	28人	8人	0人	0人	0人
	53.8%	35.9%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	22人	32人	7人	1人	0人	0人
	35.5%	51.6%	11.3%	1.6%	0.0%	0.0%
合計	64人	60人	15人	1人	0人	0人
	45.7%	42.9%	10.7%	0.7%	0.0%	0.0%
*コメント (祝梅)・お風呂は最高です。						

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
新富ほっとす	27人	42人	8人	0人	0人	0人
	35.1%	54.5%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	19人	34人	8人	1人	0人	0人
	30.6%	54.8%	12.9%	1.6%	0.0%	0.0%
合計	46人	76人	16人	1人	0人	0人
	33.1%	54.7%	11.5%	0.7%	0.0%	0.7%
*コメント (祝梅)・職員スタッフが気を使っています。						
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
新富ほっとす	36人	33人	7人	1人	0人	0人
	46.8%	42.9%	9.1%	1.3%	0.0%	0.0%
祝梅ほっとす	23人	31人	8人	0人	0人	0人
	37.1%	50.0%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	59人	64人	15人	1人	0人	0人
	42.4%	46.0%	10.8%	0.7%	0.0%	0.0%
*コメント (祝梅)・アルコールで手が荒れました。						
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
新富ほっとす	18人	40人	16人	1人	0人	1人
	23.7%	52.6%	21.1%	1.3%	0.0%	1.3%
祝梅ほっとす	17人	25人	19人	1人	0人	0人
	27.4%	40.3%	30.6%	1.6%	0.0%	0.0%
合計	35人	65人	35人	2人	0人	1人
	25.4%	47.1%	25.4%	1.4%	0.0%	0.7%
*コメント (新富)・何時も美味しくいただいています。 (新富)・味噌汁の塩分が多いことがある。 (祝梅)・味が良い。 (祝梅)・味にパンチがない。 (祝梅)・美味しいです。						

レクリエーションの内容はいかがですか？						
区 分	1．とても 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	30	34	10	0	0	2
	39.5%	44.7%	13.2%	0.0%	0.0%	2.6%
祝梅ほっとす	15	30	15	1	0	0
	24.6%	49.2%	24.6%	1.6%	0.0%	0.0%
合計	45	64	25	1	0	2
	32.8%	46.7%	18.2%	0.7%	0.0%	1.5%

***コメント**

- (新富)・手や足を動かすことが多く、多少疲れますので座ってできることをして欲しいです。
- (新富)・特別行事を含め、構想や準備に費やされる親切とエネルギーに感謝。
- (新富)・良いときや普通ときもあります。
- (祝梅)・いろいろ考えていますね。
- (祝梅)・楽しい。
- (祝梅)・毎回色々な工夫をされて楽しくしています。

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
新富ほっとす	29人	36人	10人	0人	0人	1人
	38.2%	47.4%	13.2%	0.0%	0.0%	1.3%
祝梅ほっとす	13人	33人	12人	1人	2人	0人
	21.3%	54.1%	19.7%	1.6%	3.3%	0.0%
合計	42人	69人	22人	1人	2人	1人
	30.7%	50.4%	16.1%	0.7%	1.5%	0.7%

***コメント**

- (新富)・季節ごとの飾りなどがありとても良い。
- (祝梅)・職員スタッフが気を使いサポートしてくれます。
- (祝梅)・お楽しみ会の音楽やダンスは年寄りにはわかりません。
- (祝梅)・ダンスがしたい。

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	78人	0人
	100.0%	0.0%
祝梅ほっとす	59人	2人
	96.7%	3.3%
合計	137人	2
	98.6%	1.4%

***コメント**

- ・記載なし

その他お気づきの点など。

(新富)

このアンケートについて。施設を利用させていただくのは初めてなので、他の施設がどの程度なのかわかりかねます。。でも、私共十分に満足はしております。

お世話になっております。これからどうぞよろしくお願いいたします。

願う希望に最大限考慮を払って下さり、実現に向けて努力して下さる姿勢を嬉しく思っております。隔週、週2回の利用ですが、生活にリズムが付き出かけるのが億劫な時もありますが職員さんの笑顔に励まされて、出迎えのバスを待っております。家族の者に、今日の出来事を話すのを楽しみにもしております。

昼食は味がとても良くて美味しい。
風呂はゆっくり(もう少し)入りたい。

ほっとすの職員の皆様はとても理解もあり、優しくも有り、お出迎えも早く手をひいていただきいつも感謝しています。帰りは見送られて喜んで帰ってきます。

職員協力して楽しい生活ができております。1927年生93歳です。戦争も知っていますし、ほっとす職員はみな協力して下さって、楽しい日時を過ごさせております。

いつも対応はよくしていただいております。 ~ については、本人に聞いてもわかりません。

私共は、何時もスタッフさん達の会員の私達に対す心遣いがいきとどき本当に感謝しております。本人は年齢と共に楽しいお話も少なくなってきましたが、本当に良くしてくれると言っております。身体の続く限りお世話おねがいします。

88歳の私にとって、こんなに心穏やかに感謝できる日が訪れるなんて考えた事ありませんでした。毎回通所できる日を楽しみにしております。病気をして心が折れる日が続いておりましたがこんなに優しい人が一杯の日々が迎えられる事をただただありがとうございます。通所している方々とも仲良くさせていただいております。それぞれが家族と過ごしている訳ですから何十年も過ごしてきた私にとって考えられないほど穏やかな人がいっぱいです。私にとって不幸だった訳ではありません。むしろ幸福な日々だと思いますが、時には悲しい日嫌な日もありました。それでも家族に感謝しかありません。今はただ皆様にありがとうございます。

週1回お世話になっていますが、この日を何時も待っています。介護×××うけた事がありますが年齢が高くて×××でした。その頃の自分と今接している職員さんを毎回考えさせられ、現職の方皆さんが老いて弱い人に対して、とても優しく誰に対しても同じ思いで接しているのを強く感じます。ほっとすさんがあって私も幸せです。入浴は嬉しく、食事は美味しくゲームを考えて下さり思いやり一層暖かく楽しくびっくりです。95歳ですからこれからどれ位お世話になれるかと考える毎日です。ありがとうございます。

利用している本人は認知症になってからの利用なのでアンケートに答えるのに不可能な為、普通に印をつけました。介護職員の人それぞれの方が24時間高齢認知症の人を見てきていないと思いますのでここに書くことをお許しください。ほんの少しの痛みでも耐えられなく訴え続け、これが半日位続いた位でも翌日にはできていた行動が、また手順がおぼつかないで失敗したりと、昨日までは出来た事が出来なくなったり、食事を避けようとしたり、月単位で認知症の進みがみられるようになり、家では自分の地を出して、長く立っていられないと言えるのですが、デイサービスの場では言えないで我慢をする、そこでは楽しかったと言っても家に帰れば楽しくなかった。たいした事ないと言ったりで家の者としては申し訳なく思います。連絡帳がありますが、利用させてもらって書くべきではない、なるべくこちらからは書かないようにと思っています。休みの時は1日座って眠っている状態になり、手足の筋肉の硬ばりと細って、同じ動作を続けられない、力を入れられない。デイサービスの継続が不安に思いつつ利用させてもらっています。職員の方々には大変感謝しております。

いつもお世話になり、ありがとうございます。今後もよろしくお願い申し上げます。
週1回の入浴サービスを受けております。本人は認知があり、サービスの事はあまり覚えていません。内容の事はあまりわかりません。
皆様の細かい気づかいに感謝しております。
ホームのディスプレイは季節ごとに思考を変えているのに感動しています。レクリエーションのゲーム等もアイデアがすごく何時も感心しています。年何回かの催しの小劇場での出し物は面白く色々感心感動させてもらっています。仕事が終わってからの練習だと思うので頭が下がります。痒い所に手が届くお世話をしていただいております。私は週1回ですけれど2回3回行きたいくらいです。
申し分なく、スタッフの皆様に感謝しております。
(祝梅)
祝梅ほっとすをご利用いたしております。夫婦でお世話いただいております。3年以上になります。ありがとうございます。3/2は大変な吹雪の中を送迎していただきました。帰りには吹雪の中、ドライバーの先生と助手をされた先生が私達(向陽台方面)を載せて一人ずつ不安を感じさせない様に冷静に何の不安も与えずに玄関まで届けてくださいました。ほっとす職員3人の連携が素晴らしくて涙が出て仕方がありませんでした。私たちを大切に見守ってくださってありがとうございます。これからも日々安心して楽しく過ごさせていただきますので、よろしく願いいたします。ありがとうございます。 ドライバーの方に対して思ったこと。 長い渋滞を抜け出した瞬間、車内では手をたたき、皆が思わず拍手をしていました。皆が感激した瞬間でした。忘れないです。
職員の方々、全員優しいです。
職員の方々がとても優しくして下さり楽しく過ごしていると本人も言っております。
若い職員の方の体操がきつかった時がありました。
職員の皆様、仕事とはいえ本当にご苦労様です。これからもよろしくお願いいたします。
金曜日がいつも楽しみにしています。
代筆は娘です。とても満足しています。本人も、行くのがとても楽しみにしています。食事美味しく、全部食べてきたと報告します。これからもよろしくお願いいたします。
毎度ありがとうございます。職員の方々は親切です。ほっとすを楽しみにしています。よろしくお願いいたします。
昼前、好きな所に座れないこと。
とても的確なサポートをいただき感謝しています。お世話になって早一年以上たちました。その間一度も休まず過せたのは職員さん方のおかげです。細部にわたりの的確なサポートをしていただきこの一年、コロナ禍にあっても休まず続けられたのが何よりの証拠です。皆さんが心ひとつに利用者を大切にくださっているのが日々感じられ、前向きに出席しています。いつも皆さんに感謝しております。
祝梅ほっとすにお世話いただいております。火、土、玄関までお迎えいただきました。帰宅時も玄関で「カギ」を開けるまで確認し笑顔で次回の約束していただきます。お風呂の世話、運動も、体操も楽しいです。午後からは、自由時間にも私達の遊びの為、お世話までして下さって、私たちが楽しんでるかまで案じてくださっています。先生が休む暇はないのではと心配になります。ありがとうございます。毎日ゲームも楽しみです。