

平成29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>72回(87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>21回(37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	72回(87回)	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	21回(37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	72回(87回)									
	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	21回(37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											
	平成30年度介護保険制度改正に係る福祉サービスに関する調査研究 市内介護保険事業所を対象としたアンケート調査による課題の把握 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・見学</td> <td>31名(25名)</td> </tr> <tr> <td>講師派遣</td> <td>0回(3回)</td> </tr> <tr> <td>家族介護教室</td> <td>介護者向け調理実習</td> <td>27名(28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・見学	31名(25名)	講師派遣	0回(3回)	家族介護教室	介護者向け調理実習	27名(28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・見学	31名(25名)									
		講師派遣	0回(3回)									
	家族介護教室	介護者向け調理実習	27名(28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"> <thead> <tr> <th>利用者</th> <th>38名(50名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>459回(535回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ利用時間</td> <td>486時間(427時間)</td> <td>協力会員</td> <td>18名(17名)</td> </tr> </tbody> </table>	利用者	38名(50名)	延べ利用回数	459回(535回)	延べ利用時間	486時間(427時間)	協力会員	18名(17名)			
利用者	38名(50名)	延べ利用回数	459回(535回)									
延べ利用時間	486時間(427時間)	協力会員	18名(17名)									
イ 大掃除サービス												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者</th> <th>9名(13名)</th> <th>延べ活動時間</th> <th>26時間(34時間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数</td> <td>14件(18件)</td> <td>協力会員</td> <td>3名(3名)</td> </tr> </tbody> </table>	利用者	9名(13名)	延べ活動時間	26時間(34時間)	利用件数	14件(18件)	協力会員	3名(3名)				
利用者	9名(13名)	延べ活動時間	26時間(34時間)									
利用件数	14件(18件)	協力会員	3名(3名)									
ウ ふとん丸洗いサービス												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者</th> <th>32名(37名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>36回(42回)</th> </tr> </thead> </table>	利用者	32名(37名)	延べ利用回数	36回(42回)								
利用者	32名(37名)	延べ利用回数	36回(42回)									
エ 健康増進サービス(日帰り旅行)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>参加人数</th> <th>28名(30名)</th> <th>回数</th> <th>2回(2回)</th> </tr> </thead> </table>	参加人数	28名(30名)	回数	2回(2回)								
参加人数	28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"> <thead> <tr> <th>参加人数</th> <th>38名(24名)</th> <th>回数</th> <th>3回(3回)</th> </tr> </thead> </table>	参加人数	38名(24名)	回数	3回(3回)								
参加人数	38名(24名)	回数	3回(3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	1038名(1,013名)	7,822時間(8,729時間)
新富通所介護事業所	1186名(1,251名)	9,260回(9,302回)
祝梅訪問介護事業所	398名(406名)	3,149時間(2,903時間)
祝梅通所介護事業所	1250名(1,199名)	9,024回(8,485回)
新富居宅介護支援事業所	2,055名(2,291名)	
祝梅居宅介護支援事業所	431名(-名)	

祝梅居宅介護支援事業所は平成29年度に新設

## (3)障害福祉サービス事業

利用者数	延べ提供時間
215名(170名)	3,235時間(3,475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
38件(35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	介護予防ケアマネジメント件数
1,242件(1,110件)	2,598件(2,457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	介護予防ケアマネジメント件数
1,116件(984件)	2,106件(1,987件)

訪問給食サービス受託事業

延べ利用者数	延べ配食数
720人(758人)	17,671食(19,204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	108件	交流事業の企画	56件
緊急時対応	1件	関係機関との連絡	11件
その他日常生活上必要な援助	55件	その他	43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)	1,636人(1,392人)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	1,644人(1,267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29年度	平成28年度	差異
事業収入		212,141,658	209,834,215	2,307,443
受託事業収入		71,190,336	72,395,329	1,204,993
指定管理料収入		14,302,000	14,302,000	0
その他収入		7	10,807	10,800
計…		297,634,001	296,542,351	1,091,650
支出	事業費支出	254,917,664	254,369,632	548,032
	管理費支出	37,872,936	36,168,305	1,704,631
	固定資産支出	300,240	4,413,699	4,113,459
	積立資産支出	2,721,533	2,181,395	540,138
	計…	295,812,373	297,133,031	1,320,658
	収支差額	-	1,821,628	590,680
				2,412,308

【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29年度	平成28年度	差異
	指定管理料収入	14,302,000	14,302,000	0
支出	人件費	2,156,018	1,999,060	156,958
	賃借料	352,590	320,040	32,550
	通信運搬費	146,979	88,896	58,083
	消耗品費	165,313	190,991	25,678
	光熱水費	519,489	305,198	214,291
	委託費	8,951,999	9,019,511	67,512
	修繕費	1,451,511	2,060,748	609,237
	燃料費	342,778	154,754	188,024
	租税公課費等	184,236	162,802	21,434
	当期支出合計	14,270,913	14,302,000	31,087
当期収支差額		31,087	0	31,087

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】

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30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(うち兼務8)
新富在宅支援係	5名	職員2・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	18名	職員2・嘱託1・臨時15
祝梅訪問介護係	11名	職員1・臨時1・パート9(うち兼務8)
祝梅在宅支援係	1名	職員1
計	95名	職員20・嘱託7・臨時44・パート24(うち兼務8)

(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
デイサービスの着座位置が気に入らない。 送迎車両(デイ)の迎えが遅い(5件)。 認知機能低下から被害妄想癖のある利用者の嫌悪感からヘルパーについて変更希望があった。	他者と交流関係から、場所が限定されるため、説明し現状維持に理解を得た。 うち、3件は送迎の順番を見直した。2件は変更することなく説明し理解を得た。 度重なるヘルパー変更に対応してきたため、代替りのヘルパーがないことから、ケアマネと連携し利用者に説明。現行の支援を継続した。

(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】

在宅福祉総合福祉センター(新富ほっとす)	1回目(7月13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14日)・2回目(1月25日)

(7) 個人情報管理

主な取組

- ・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)
- ・個人情報の目的、使用方法などについて、利用者に説明し同意書による同意を得ている。
- ・日曜、夜間は機械警備を導入し、緊急時は連絡網から職員に連絡

(8) 施設修繕の状況

(単位:円)

修繕箇所	修繕内容	修繕費
新富ほっとす外構	外構壁面修理	21,600
新富2階研修室	テーブル等備品修理	9,000
新富玄関	自動ドアベルト交換	29,592
新富2階事務室	防災カーテン	12,182
新富1階着脱室	便器バルブ交換	43,200
新富1階浴室	床タイル修理	61,560
新富1階機械室	コントロールパネル修理	183,600
新富1階厨房	食器消毒保管庫修理	162,000
新富2階廊下	誘導灯修理	95,040
新富1階浴室	水洗修理	9,460
新富1階機械室	配管バルブ漏水修理	54,000
祝梅ダイルーム	窓枠修理	44,064
祝梅玄関	自動ドア修理	72,144
祝梅多目的トイレ	便器修理	14,040
祝梅ダイルーム	窓枠修理	107,049
祝梅地下機械室	濾過機修理	259,200
祝梅車庫	タイムスイッチ交換	48,600
祝梅機械室	膨張タンク修理	44,280
祝梅厨房	グリーンストラップ修理	43,200
祝梅機械室	配管漏水修理	137,700
合 計		1,451,511

(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、業者に委託し、職員において実施状況を適宜確認するなど適切に対応している。

職員による外構清掃など、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接遇に努めている。

<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り組み</p>	<p>主な取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設や地域の美観保持(第30回花いっぱいコンクール 花壇部門優秀賞)</li> <li>・ 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)への対応</li> <li>・ デイサービスでの買物支援など、新たな取り組みの実施</li> <li>・ 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</li> <li>・ 徘徊利用者の搜索協力</li> <li>・ 認知機能低下した方の病院受診の同行及び診察内容説明時の同席</li> </ul>
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<p>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>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、収支状況の適正化を図ることにより、利用者に安定したサービスを提供できるよう適切な財政運営に努めている。</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点検管理し、修繕を速やかに行っている。</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り組みを行い、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>

## 平成29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35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30年2月5日から2月9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」の評価が約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、「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	・食事について、魚や肉の量が少ないように感じる。味噌汁の具が粗末である。（新富）	・管理栄養士が作成した傷病と栄養バランスを考慮したメニューを提供している。 また、肉禁止、豆類禁止、量の調整など、利用者の嗜好と身体状況を考慮した調整を行っている。
	・トイレの通路など、杖の人には狭くて危ない。（祝梅）	・歩行支援者には、側付介助などにより安全な移動を行うとともに、通路の障害物の有無を適宜確認するなど、安全な歩行環境の構築に努めている。
	・入浴時に時々せかされることあるが、もう少しゆっくり入りたい。（新富）	・利用者の身体状況と要望に鑑み、入浴時間、先身方法、1浴、2浴を行うなど、円滑な入浴を実施している。 また、長時間の入浴におけるリスクを周知するなど安全な入浴に努めている。
	・新しい職員が入ってきた時は、惑わされることがある。（新富）	・新規採用職員には、指導する担当の職員を配置し二人体制による支援を行うとともに、当該日における利用者の留意事項を記載した書面を適宜確認するなど、適正な支援に努めている。

### 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	H30年2月5日～H30年2月9日	
配付者数	110人	106人
返答者数	86人	74人
返答率	78.2%	69.8%

#### （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）	47人	26人	7人	0人	0人	0人
	58.75%	32.50%	8.75%	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）	29人	35人	4人	2人	0人	0人
	41.43%	50.00%	5.71%	2.86%	0.00%	0.00%
*コメント （祝梅）・迎えが遅い。 （祝梅）・優しさに満ちている。 （祝梅）・体が不自由なので助かっている。						
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）	34人	36人	7人	0人	0人	0人
	44.16%	46.75%	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）	24人	37人	8人	1人	0人	0人
	34.29%	52.86%	11.43%	1.43%	0.00%	0.00%
*コメント ・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）	27人	40人	11人	0人	0人	1人
	34.18%	50.63%	13.92%	0.00%	0.00%	1.27%
千歳市祝梅在宅福祉センター （祝梅ほっとす）	18人	38人	12人	1人	0人	0人
	26.09%	55.07%	17.39%	1.45%	0.00%	0.00%
*コメント （新富）・本人は話すことができないので良く分かりません。（家族） （祝梅）・トイレ通路が狭い。						

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)	30人	41人	8人	0人	0人	1人
	37.50%	51.25%	10.00%	0.00%	0.00%	1.25%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	19人	36人	13人	1人	0人	0人
	27.54%	52.17%	18.84%	1.45%	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	46人	12人	2人	0人	1人
	22.78%	58.23%	15.19%	2.53%	0.00%	1.27%
千歳市祝梅在宅福祉センター (祝梅ほっとす)	23人	37人	12人	0人	0人	0人
	31.94%	51.39%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%
*コメント (新富)・胃ろうなので、分かりません。						
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)	30人	37人	12人	0人	0人	0人
	37.97%	46.84%	15.19%	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	32人	15人	3人	1人	1人
	26.76%	45.07%	21.13%	4.23%	1.41%	1.41%
*コメント (祝梅)・毎日楽しく喜んでいきます。 (祝梅)・ゲームなど手伝いが多い。						
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 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)	36人	35人	9人	0人	0人	0人
	45.00%	43.75%	11.25%	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)	24人	35人	12人	1人	0人	0人
	33.33%	48.61%	16.67%	1.39%	0.00%	0.00%
*コメント ・記載なし						



## 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)	80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)	69人	1人
	98.57%	1.43%

### その他、お気づきの点など。

#### (新 富)

- ・本当に幸せです。ただただ感謝あるのみです。
- ・職員の皆様は、とても優しく面倒を見てくれます。
- ・十分に責任を持って、接してくださっていると感謝しています。
- ・ゲームの面白いアイデアがいっぱいで、スタッフの皆様はご苦勞をなさっているのでしょうか。お風呂も感動しています。「ほっとす」にして良かったと思っています。
- ・食事について、最近魚や肉の量が少ないように感じます。お味噌汁の中身もとても粗末です。お漬物はほとんど出ませんが、皆が希望しています。きのこは新聞などには毎日食べたら良いと書いてありますがほとんど出ません。一度お考えください。
- ・よく気遣って優しくやってくれと感謝しています。
- ・デイサービスに行っている間が一日ゆっくりできます。これからも職員の皆様には体にご気をつけられ、私達を助けてください。ありがとうございます。
- ・日頃は大変お世話になり感謝しております。私達をお世話してくださっている関係者のきめ細かいご配慮により、人生の終わりにこんなに楽しく充実した日々を過ごせることは、関係者の皆様方のご努力のお陰と感じます。私たちは、年をとり大きな役には立ちませんが、何か社会の役に立ちたいと思っています。家族や身近な友人知人と仲良くし、このことが達成しただけでも大きな幸せだと思います。家族や近隣の間で仲良くし、自分のことは一歩下がって譲る気持ちでいるならば、平穩に事が成就するのではないのでしょうか。
- ・「ほっとす」に行くことを楽しんでおり、ほとんど休んだことがありません。今後も一歩行が大変ですが、よろしく願います。
- ・スタッフ職員の皆様に親切にいただき、毎回楽しく過ごしています。家族も心から感謝しています。
- ・ホール内が14：00以降に寒く感じる。
- ・お風呂は温度も丁度良く、気持ちほっとする。安心して入浴ができます。食事料は少し足りないが、味付けは美味しい。
- ・入浴時に時々せかされることがあるが、もう少しゆっくり入りたい。
- ・いつも笑顔で出迎えてくださる。
- ・新しい職員が入ってきた時は、感わされることがある。

#### (祝 梅)

- ・トイレの通路など、杖の人には狭くて危ない。
- ・毎回、楽しく過ごしている。
- ・特に不自由を感じたことはない。
- ・お風呂が気持ちいい。ご飯が美味しい。ゲームや体操が楽しい。カラオケが歌えるなど喜んでいる。
- ・大変な仕事だと思いますし、心より感謝している。
- ・若い方に良く話をしていただき、好きな絵手紙など楽しい一日を過ごしている。
- ・お風呂と食事がとても楽しみとなっている。
- ・サービスを受けることで幸せを感じている。
- ・施設職員が親切で愛を感じる。

## 平成29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	H29年4月20日～H29年5月8日
配付者数	51人
返答者数	27人
返答率	52.9%

区 分		人数（人）	割合（％）
性 別	1.男性	11	40.7
	2.女性	14	51.9
	3.無回答	2	7.4
	計	27	100
年 齢	1.60歳未満	2	7.4
	2.60歳～69歳	2	7.4
	3.70歳～79歳	3	11.1
	4.80歳～89歳	16	59.3
	5.90歳以上	3	11.1
	6.無回答	1	3.7
	計	27	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7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8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～ 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
		3人	21人	1人	2人
		11.1%	77.8%	3.7%	7.4%

**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	17人	8人	1人
	3.7%	63.0%	29.6%	3.7%

**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
	4人	20人	1人	2人
	14.8%	74.1%	3.7%	7.4%

**「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
	17人	9人	0人	1人
	63.0%	33.3%	0.0%	3.7%

**「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
	15人	9人	0人	3人
	55.6%	33.3%	0.0%	11.1%

**その他**

**今後入れてほしいメニューについて**

酢の物、漬物、梅干し、変わりごはん（炊き込みご飯、味のあるもの）、胡瓜の酢の物、鮭、天ぷら、パン、カレー、シチュー、ポテトコロケ、ぎょうざ、サラダ菜、ハヤシライス

**おかずについてのご意見**

- ・同じものを1つの中にドカンドカンと入れられると食欲がなくなる。
- ・酢の物がほしい。
- ・作ってくださってる方に感謝しております。大変でしょうがこれからも宜しくお願いします。
- ・ほうれん草などのお浸しが硬くて食べられない。
- ・和風幕の内弁当のようなおかず（新鮮さを感じるもの）を望む。
- ・カレーライスもうれしい。

## 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30%近くいることについて、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、見守りの点から利用者との対応を図っていきたい。

### 「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していきたい。