

# 令和4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)開所時間及び閉所日 開所時間 午前8時45分から午後5時15分まで 閉所日 毎週日曜日、12月29日から翌年1月3日まで									
	(2)自主事業 ( )内は、前年度									
	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>73回(94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>26回(23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	73回(94回)	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	26回(23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	73回(94回)							
	ホームページの更新	事業紹介等情報発信	26回(23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									
	<table border="1"> <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>1名(1名)</td> </tr> <tr> <td>家族介護教室</td> <td>介護者向け調理実習</td> <td>中止(中止)</td> </tr> </tbody> </table>	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(1名)	家族介護教室	介護者向け調理実習	中止(中止)
	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(1名)							
	家族介護教室	介護者向け調理実習	中止(中止)							
新型コロナウイルス感染症拡大のため中止										
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"> <tbody> <tr> <td>実利用者数</td> <td>27名(34名)</td> <td>延べ利用回数</td> <td>165回(214回)</td> </tr> <tr> <td>延べ利用時間</td> <td>232時間(288時間)</td> <td>協力会員</td> <td>10名(12名)</td> </tr> </tbody> </table>	実利用者数	27名(34名)	延べ利用回数	165回(214回)	延べ利用時間	232時間(288時間)	協力会員	10名(12名)		
実利用者数	27名(34名)	延べ利用回数	165回(214回)							
延べ利用時間	232時間(288時間)	協力会員	10名(12名)							
イ 大掃除サービス										
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>実利用者数</td> <td>8名(8名)</td> <td>延べ活動時間</td> <td>18時間(10時間)</td> </tr> <tr> <td>利用件数</td> <td>9件(8件)</td> <td>協力会員</td> <td>4名(3名)</td> </tr> </tbody> </table>	実利用者数	8名(8名)	延べ活動時間	18時間(10時間)	利用件数	9件(8件)	協力会員	4名(3名)		
実利用者数	8名(8名)	延べ活動時間	18時間(10時間)							
利用件数	9件(8件)	協力会員	4名(3名)							
ウ ふとん丸洗いサービス										
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>実利用者数</td> <td>16名(15名)</td> <td>延べ利用回数</td> <td>18回(17回)</td> </tr> </tbody> </table>	実利用者数	16名(15名)	延べ利用回数	18回(17回)						
実利用者数	16名(15名)	延べ利用回数	18回(17回)							
エ 健康増進サービス(日帰り旅行)										
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>延べ参加人数</td> <td>中止(中止)</td> <td>回数</td> <td>中止(中止)</td> </tr> </tbody> </table>	延べ参加人数	中止(中止)	回数	中止(中止)						
延べ参加人数	中止(中止)	回数	中止(中止)							
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)										
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>延べ参加人数</td> <td>21名(5名)</td> <td>回数</td> <td>2回(1回)</td> </tr> </tbody> </table>	延べ参加人数	21名(5名)	回数	2回(1回)						
延べ参加人数	21名(5名)	回数	2回(1回)							

(3) 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	2,533件(2,643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(86名)	4,122時間(4,522時間)
祝梅ヘルパーステーション	52名(58名)	2,937時間(3,854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	104名(96名)	6,165回(6,002回)
祝梅デイサービスセンター	93名(93名)	5,826回(6,115回)

(4) 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	72名(77名)	2,691時間(3,042時間)
祝梅ヘルパーステーション	57名(52名)	1,657時間(1,342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	53名(48名)	2,199回(2,241回)
祝梅デイサービスセンター	54名(55名)	1,993回(2,165回)

(5) 障がい福祉サービス事業

実利用者数	12名(13名)	延べ提供時間	1,326時間(1,838時間)
-------	----------	--------	------------------

(6) 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	10件(10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		998件(1,113件)
ケアマネジメント延べ件数	介護予防支援	1,699件(1,696件)
	介護予防ケアマネジメント	1,186件(1,159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		1,367件(914件)
ケアマネジメント延べ件数	介護予防支援	1,561件(1,462件)
	介護予防ケアマネジメント	966件(969件)

訪問給食サービス受託事業

延べ利用者数	280人(522人)	延べ配食数	6,698食(11,761食)
--------	------------	-------	-----------------

「資料 - 2 令和4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	51件	交流事業の企画	28件
緊急時対応	2件	関係機関との連絡	0件
その他日常生活上必要な援助	0件	その他	50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)	8,967人(8,828人)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	8,146人(8,581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4年度	令和3年度	増減
	指定管理料収入	14,567,721	14,555,890	11,831

支出	区分	令和4年度	令和3年度	増減
	人件費	1,898,288	1,772,232	126,056
	通信運搬費	76,370	91,462	15,092
	消耗品費	88,785	130,212	41,427
	光熱水費	233,000	318,000	85,000
	委託費	9,217,931	9,245,968	28,037
	修繕費	3,148,770	3,018,026	130,744
	燃料費	391,000	366,000	25,000
	租税公課費等	95,000	238,807	143,807
	当期支出合計	15,149,144	15,180,707	31,563

当期収支差額	581,423	624,817	43,394
--------	---------	---------	--------

「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

当該指定管理者は社会福祉法人会計基準に従って会計処理を行っています。  
消費税及び地方消費税の会計処理は税込み経理方式によるものです。

〔指定管理業務全体の収支状況〕

(単位:円)

収入	区分	令和4年度	令和3年度	増減
	指定管理料	14,567,721	14,555,890	11,831
	自主事業	380,550	362,725	17,825
	介護保険事業	203,511,308	209,002,653	5,491,345
	介護予防支援・介護予防 ケアマネジメント事業	24,319,760	23,748,690	571,070
	障がい福祉サービス事業	4,364,130	6,209,430	1,845,300
	受託事業	48,521,650	49,834,417	1,312,767
	雑収入	8,563,661	20,015	8,543,646
	計	304,228,780	303,733,820	494,960

支出	区分	令和4年度	令和3年度	増減
	指定管理料	15,149,144	15,180,707	31,563
	自主事業	1,629,379	2,163,852	534,473
	介護保険事業	165,712,511	169,956,882	4,244,371
	介護予防支援・介護予防 ケアマネジメント事業	24,319,760	23,748,690	571,070
	障がい福祉サービス事業	7,803,688	5,794,093	2,009,595
	受託事業	48,521,650	49,834,417	1,312,767
	総務管理	50,129,728	38,330,509	11,799,219
	計	313,265,860	305,009,150	8,256,710

当期収支差額	9,037,080	1,275,330	7,761,750
--------	-----------	-----------	-----------

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4年度	令和3年度	増減
緊急通報訪問調査事業	33,000	33,000	0
包括的支援事業	32,793,871	30,183,478	2,610,393
訪問給食サービス事業	9,383,551	13,435,280	4,051,729
シルバーハウジング生活 援助員派遣事業	6,311,228	6,182,659	128,569
計	48,521,650	49,834,417	1,312,767

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4年度	令和3年度	増減
清掃業務			
自動ドア保守点検業務	6,930,000	6,930,000	0
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	270,600	0
消防用設備保守点検業務	77,000	77,000	0
除雪業務	413,207	489,644	76,437
ばい煙測定業務(祝梅ほっとすのみ)	88,000	44,000	44,000
その他	132,000	127,600	4,400
合計	9,217,931	9,245,968	28,037

(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5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	4名	職員4
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2・臨時20
新富訪問介護係	20名	職員2・臨時1・パート17(うち兼務12)
新富在宅支援係	5名	職員5
祝梅通所介護係	16名	職員4・臨時12
祝梅訪問介護係	14名	職員2・パート12(うち兼務12)
計	95名	職員27・臨時39・パート17(うち兼務12) 実数83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
訪問介護の支援中、訪問した職員の子に向け購入した絵本などを職員に贈り物として渡した。受け取りを断ったため、後日、謝罪を要求してきた。	当該職員が訪問し、謝罪とともに受け取りできない旨の説明を行ったが、理解することができなかった。 後日、責任者が訪問し受け取りできない旨を説明。理解いただいたが、利用者から訪問する職員の変更希望があったため対応した。
デイサービスに行き、たびたび他人の物を持ち帰っていると家族から連絡があった。	家族に謝罪した。 当該利用者に物を渡す利用者がいたため、止める旨をお願いしたが繰り返していたため、職員による見守りを強化し対応した。
介護保険利用料の領収書に係る領収印が薄く、日付が読み取りにくいと家族から連絡があった。	家族に謝罪し、インクを補充し改善した。 半年後、再度インクの薄い領収書を提出し、当該家族から同様の連絡があった。このため大型の朱肉を購入し、インク補充の機会を減らすことで対応した。

(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(6月14日)・2回目(11月18日)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	1回目(6月15日)・2回目(11月15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

- ・ 個人情報データは金庫又は鍵付きキャビネットで保管。施設は機械警備をセコムに委託。
- ・ パソコンからの情報流出の防止(USBメモリの使用制限、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
- ・ 介護保険の業務から個人情報の持ち出しが必要な場合については、情報に係る持ち出し簿を活用し、返却時に他者が確認する体制としている。
- ・ 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)1階男子トイレ	漏水修理	27,016
(2)浴室	照明機器交換	27,500
(3)1階男子トイレ	照明機器交換	18,700
(4)浴室	換気用排煙窓修理	129,800
(5)1階機械室	No.2ボイラー修理	55,000
(6)駐車場	路面補修	11,000
(7)AED	バッテリー交換	35,200
(8)1階機械室	No.2ボイラー点火棒等交換	100,100
(9)2階通路	誘導灯交換	67,100
(10)1階多目的トイレ	ウォシュレット交換	112,420

(11)2階事務室	電話増設工事	16,500
(12)2階事務室	自動火災報知設備2か所交換工事	28,600
(13)1階機械室	制御盤指示調節交換工事4台	396,000
(14)2階女子トイレ	漏水修理	27,000
(15)2階女子トイレ	漏水修理	27,000
(16)デイルーム	照明機器交換	101,200
(17)正面玄関	自動ドアシリンダーケース修理	2,200
(18)厨房	照明機器交換	62,700
(19)デイルーム	網戸交換	198,000
(20)外壁	浴室外壁修理工事	128,700
(21)正面玄関	パネルヒーター交換	160,000
(22)1階男子トイレ	照明機器交換	28,600
(23)地下ピット	浴槽ろ過用塩素注入器タンク交換	127,600
(24)地下ピット	ろ過装置仕切弁交換	231,000
(25)AED	バッテリー交換	35,200
(26)正面玄関	自動ドア修理	84,700
(27)多目的トイレ	漏水修理	17,600
(28)浴室	シャワー漏水修理	18,700
(29)車庫	シャッター修理	13,200
(30)女子トイレ	配管詰まり修理	8,800
(31)機械室	真空式温水ヒーター部品交換	55,484
(32)機械室	外調機電磁弁交換	48,400
(33)デイ着脱室	照明機器交換	30,800
(34)女子トイレ	漏水修理	40,700
(35)男子・女子トイレ	パネルヒーター交換	250,000
(36)デイルーム	照明機器交換	176,000
(37)デイルーム	照明機器交換	143,000
(38)相談室	カーテン等交換	66,000
(39)機械室	配管漏水修理	41,250
合 計		3,148,770

1台当たり99,000円

(1)～(24)は「新富ほっとす」における修繕(2,118,936円)

(25)～(39)は「祝梅ほっとす」における修繕(1,029,834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。

- ばい煙測定業務委託料について、令和2年度に支払い漏れがあることが判明したことから、令和4年度に支払いを行うよう指定管理者に指導し、支払いを行ったことを確認した。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(2)自主事業のとおり

<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>・感染症に係る職員自宅待機の基準を適宜見直し、感染拡大の予防と安全な事業の運営に努めている。</li> <li>・関連する罹患者がいた祝梅デイサービスセンターでは、感染拡大防止のため、一度休業し感染拡大を防いでいる。また、それぞれの事業において、感染対策を徹底しクラスターになることなく安全な事業運営を実施している。</li> <li>・業務継続計画(BCP)を新たに策定し、感染症の拡大や災害発生時においても利用者に必要な支援の継続及び早急な復旧などを目指した体制づくりを行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・体調不良や発熱のある利用者、家族がいないため病院に行けない利用者について、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。</li> <li>・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。</li> <li>・市民から数日不在で安否確認ができない高齢者の相談があったため、対象者宅を訪問し、警察と連絡を取り、安否を確認した。</li> <li>・行方不明の方がいた場合、利用者宅の訪問、送迎時などに捜索活動に協力した。</li> </ul> <p>・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、社協社員による日常的な点検により、異音などから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。</p>
<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、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。</p> <p>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、発熱した職員は出勤を停止するなど、適切な感染症対策を行うとともに、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い、適切に感染予防、感染拡大防止対策を行っている。</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、法令遵守した財政運営に努めている。</p> <p>全体として、適切かつ確実な管理を行っている。また、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。</p>



## 令和4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4年11月22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	20人
回答者数	13人
回答率	65.0%

#### 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」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50%の方が「満足」、「やや満足」と回答しており、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	
	4人	4人	5人	0人	0人	0人	
	30.8%	30.8%	38.5%	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	
	2人	2人	5人	2人	2人	0人	
	15.4%	15.4%	38.5%	15.4%	15.4%	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
	6人	3人	3人	1人	0人	0人
	46.2%	23.1%	23.1%	7.7%	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
	10人	1人	1人	1人	0人
	76.9%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%

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
	4人	2人	6人	1人	0人	0人
	30.8%	15.4%	46.2%	7.7%	0.0%	0.0%

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
	3人	1人	8人	1人	0人	0人
	23.1%	7.7%	61.5%	7.7%	0.0%	0.0%

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. 品数が少ない	3. 量が多い	4. 量が少ない	5. 味が濃い	6. 味が薄い
	1人	0人	3人	3人	2人	3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
	1人	2人	1人	2人	2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。

ラーメン、パスタ、スパゲティ、そば、チャーハン  
 味噌汁のバリエーションを増やしてほしい  
 麺類も食べたいです  
 ロールキャベツ  
 ラーメン  
 麺類

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
	11人	0人	2人	0人	0人	0人
	84.6%	0.0%	15.4%	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
	7人	1人	3人	0人	0人	2人
	53.8%	7.7%	23.1%	0.0%	0.0%	15.4%

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
	1人	0人	2人	2人	0人	3人
	7. 食事で生活の楽しみが増えた	8. 変化なし	9. その他			
	0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。

おかずを少し増やしてほしい

お味噌汁の具が多すぎます

ご飯が少々かたい

今後の課題・改善点として

ご飯について、「不満」「やや不満」の回答はありませんでした。今後、より多くの利用者に満足いただけるよう努めていく。

お味噌汁について、「不満」「やや不満」と回答された方が3割いることが分かりました。具体的には、「具材のバリエーションを増やして欲しい」や「具材が多すぎる」などの意見、要望がありました。いただいた意見を参考に、おいしさを感じてもらえる食事の提供を目指していきます。

利用料金について、現行の1食500円に対して「満足」「やや満足」と回答された方は、約7割いました。その他には、「料金を上げて内容をもっと良くして欲しい」や「料金を下げて内容を見直して欲しい」といった意見もありましたので、今後の参考とさせていただきます。

献立表や食事の容器について、1番多かった回答が「普通」でした。より分かりやすい献立表、扱いやすい容器になるように適宜、見直しを図っていきます。

おかずについては、前回(令和3年12月)のアンケートで「味が濃い」といった意見が9件ありましたので、味付けを改善した結果、今回は2件に減りました。また、「盛り付けが悪い」と回答された方が「盛り付けが良い」と回答された方を上回ったことから、今後改善するよう見直しを図っていきます。

メニューの希望については、弁当や配食の提供上、麺類などの提供が困難なものもありますが、取り入れることが可能なものについては、意見を参考に前向きに検討いたします。

配送時の対応及び電話での対応について、不満の声は上がりませんでした。継続して満足していただけるように心がけて対応します。

配食サービスを通して得られた効果についての回答では、「変化なし」の方が多く、サービスを利用して良い効果があったと実感して貰えるように、より良いサービスの提供を目指します。

## 令和4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5年3月10日から24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	85人	72人	157人
回答者数	61人	61人	122人
回答率	71.8%	84.7%	77.7%

### 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80%以上となっており、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。

昼食については、少ししょっぱい、温かくないという意見もありましたが、60%以上の方が「良い」以上の評価となっている。

〇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70%を超えており、楽しいという意見があった。

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70%を上回っており、職員に対する感謝の意見があった。

### 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	40人	14人	6人	0人	0人	0人
	66.67%	23.33%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%
祝梅ほっとす	22人	24人	6人	2人	0人	0人
	40.74%	44.44%	11.11%	3.70%	0.00%	0.00%
合計	62人	38人	12人	2人	0人	0人
	54.39%	33.33%	10.53%	1.75%	0.00%	0.00%
*コメント 記載なし						
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	28人	25人	5人	0人	0人	0人
	48.28%	43.10%	8.62%	0.00%	0.00%	0.00%
祝梅ほっとす	17人	25人	11人	0人	0人	0人
	32.08%	47.17%	20.75%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	45人	50人	16人	0人	0人	0人
	40.54%	45.05%	14.41%	0.00%	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
新富ほっとす	18人	37人	4人	1人	0人	0人
	30.00%	61.67%	6.67%	1.67%	0.00%	0.00%
祝梅ほっとす	14人	26人	14人	0人	0人	0人
	25.93%	48.15%	25.93%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	32人	63人	18人	1人	0人	0人
	28.07%	55.26%	15.79%	0.88%	0.00%	0.00%
*コメント 記載なし						
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	23人	32人	4人	0人	0人	0人
	38.98%	54.24%	6.78%	0.00%	0.00%	0.00%
祝梅ほっとす	16人	28人	10人	0人	0人	0人
	29.63%	51.85%	18.52%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	39人	60人	14人	0人	0人	0人
	34.51%	53.10%	12.39%	0.00%	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
新富ほっとす	13人	30人	12人	1人	1人	3人
	21.67%	50.00%	20.00%	1.67%	1.67%	5.00%
祝梅ほっとす	12人	18人	24人	0人	0人	1人
	21.82%	32.73%	43.64%	0.00%	0.00%	1.82%
合計	25人	48人	36人	1人	1人	4人
	21.74%	41.74%	31.30%	0.87%	0.87%	3.48%
*コメント (新富)・麺類のたれが少ししょっぱいです。 (新富)・ご飯の量が多い。おやつはもう少し多いと嬉しい。 (新富)・温かくないので、もう少し温かいと良いです。 (祝梅)・オムライスが大好きです。						
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	17人	29人	12人	0人	0人	0人
	29.31%	50.00%	20.69%	0.00%	0.00%	0.00%
祝梅ほっとす	13人	24人	15人	0人	0人	2人
	24.07%	44.44%	27.78%	0.00%	0.00%	3.70%
合計	30人	53人	27人	0人	0人	2人
	26.79%	47.32%	24.11%	0.00%	0.00%	1.79%
*コメント (祝梅)・楽しいです。 (祝梅)・外に出たいです。町の人々との動きが見たい。						

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
新富ほっとす	21人	28人	10人	0人	0人	1人
	35.00%	46.67%	16.67%	0.00%	0.00%	1.67%
祝梅ほっとす	11人	29人	13人	1人	0人	0人
	20.37%	53.70%	24.07%	1.85%	0.00%	0.00%
合計	32人	57人	23人	1人	0人	1人
	28.07%	50.00%	20.18%	0.88%	0.00%	0.88%
*コメント (新富)・高齢者なので難しいところもあります。						
<b>職員とコミュニケーションを取りやすいですか？</b>						
区 分	1. はい	2. いいえ				
新富ほっとす	59人	1人				
	98.33%	1.67%				
祝梅ほっとす	50人	5人				
	90.91%	9.09%				
合計	109人	6人				
	94.78%	5.22%				
*コメント ・記載なし						
<b>その他お気付きの点など。</b>						
<b>(新富)</b>						
一本の松葉杖をついていますが、転倒が多く医師から外用の歩行器を使うように勧められていますが、道路が悪いので歩行器ごと転び大けがをするのでやめた方がよいと言う人がいます。確かに道路の悪さ、特に交差点付近の悪さ、市役所の方々、徒歩で千歳の街中を歩いてみてください。高齢者や障がい者の事を少し考えてください。私は歩きたいのです。どうぞご理解ください。						
ある日、私がなんだか寒いなと隣のひとと話していると、それを聞いていたのか、そーっとブランケットを掛けてくれました。本当にいたるところに気を配ってくれています。入浴時、なかなか自分では服を脱ぐことのできない人にやさしく対応している姿を見て涙が出そうになることもあります。						
職場の皆さん方には、大変親切で、施設利用者の一人一人に対して気配り目配りなどが十分で安心できます。また、挨拶や声掛けが常にあって頼もしく心を和らげてくれる。						
カラオケがない。ダンスなどが踊れない。						
気持ちよく利用しています。						
昼食前に(体操の時にはすでに)コップに水が入っていて机の上に置かれているので水が汚れるようで(ほこり等)気になっている。 便器の後方に便器を拭くペーパーが置いてあるのでとても助かります。						
いつもお世話になっております。色々面倒な事が多いと思いますがよろしく願い致します。						
<b>(祝梅)</b>						
利用者やその家族の気持ちを大切に対応して下さい本当にありがとうございます。						
毎週楽しみに行っています。ゲームするときは一番張り切っています。楽しい時があつという間に終わってしまいます。職員さんも皆いい人ばかりで安心して行っています。						
色々物価が高くなっているので難しいかもしれませんが、昼の食事に梅干しなどをお願いしたいです。						
利用者本人は認知症のため答えられません。						
いつもお世話になって、とてもありがとうございます。						
本を増やしてください。						
利用時間を長くしてもらえたらありがたいと思います。その他は利用している本人も大変満足しているので有難いと思います。						
皆さん親切にしてくれます。						