

① 令和5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 井上 英幸
指定期間	令和5年4月1日から令和10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									
	① 開所時間 午前8時45分から午後5時15分まで									
	② 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									
	① 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>64回(73回)</td> </tr> <tr> <td>ホームページの更新</td> <td>介護保険事業所空き情報、事業紹介等情報発信</td> <td>19回(26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	64回(73回)	ホームページの更新	介護保険事業所空き情報、事業紹介等情報発信	19回(26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	64回(73回)							
	ホームページの更新	介護保険事業所空き情報、事業紹介等情報発信	19回(26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等の調査研究										
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										
<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>20名(1名)</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	20名(1名)				
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	20名(1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										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>実利用者数</th> <th>26名(27名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>146回(165回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ利用時間</td> <td>158.5時間(232時間)</td> <td>協力会員</td> <td>8名(10名)</td> </tr> </tbody> </table>	実利用者数	26名(27名)	延べ利用回数	146回(165回)	延べ利用時間	158.5時間(232時間)	協力会員	8名(10名)		
実利用者数	26名(27名)	延べ利用回数	146回(165回)							
延べ利用時間	158.5時間(232時間)	協力会員	8名(10名)							
イ 大掃除サービス										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>実利用者数</th> <th>6名(8名)</th> <th>延べ活動時間</th> <th>12時間(18時間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数</td> <td>6件(9件)</td> <td>協力会員</td> <td>4名(4名)</td> </tr> </tbody> </table>	実利用者数	6名(8名)	延べ活動時間	12時間(18時間)	利用件数	6件(9件)	協力会員	4名(4名)		
実利用者数	6名(8名)	延べ活動時間	12時間(18時間)							
利用件数	6件(9件)	協力会員	4名(4名)							
ウ ふとん丸洗いサービス										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>実利用者数</th> <th>15名(16名)</th> <th>延べ利用回数</th> <th>19回(18回)</th> </tr> </thead> </table>	実利用者数	15名(16名)	延べ利用回数	19回(18回)						
実利用者数	15名(16名)	延べ利用回数	19回(18回)							
エ 健康増進サービス(日帰り旅行)										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>延べ参加人数</th> <th>15名(中止)</th> <th>回数</th> <th>2回(中止)</th> </tr> </thead> </table>	延べ参加人数	15名(中止)	回数	2回(中止)						
延べ参加人数	15名(中止)	回数	2回(中止)							
※R4年度は、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	20名(21名)	回数	2回(2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	2,207件(2,533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	72名(78名)	3,600時間(4,122時間)
祝梅ヘルパーステーション	50名(52名)	2,851時間(2,937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	87名(104名)	6,356回(6,165回)
祝梅デイサービスセンター	82名(93名)	5,445回(5,826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	48名(72名)	1,771時間(2,691時間)
祝梅ヘルパーステーション	58名(57名)	1,918時間(1,657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	59名(53名)	2,340回(2,199回)
祝梅デイサービスセンター	49名(54名)	1,895回(1,993回)

(5)障がい福祉サービス事業

実利用者数	10名(12名)	延べ提供時間	1,347時間(1,326時間)
-------	----------	--------	------------------

(6)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	13件(10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		1,180件(998件)
ケアマネジメント延べ件数	介護予防支援	1,841件(1,698件)
	介護予防ケアマネジメント	1,124件(1,186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		1,386件(1,367件)
ケアマネジメント延べ件数	介護予防支援	1,657件(1,561件)
	介護予防ケアマネジメント	1,079件(966件)

	<p>③ 訪問給食サービス受託事業</p> <table border="1" data-bbox="395 192 1434 239"> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>244人(280人)</td> <td>延べ配食数</td> <td>5,507食(6,698食)</td> </tr> </table> <p>※「資料①-2 令和5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</p> <p>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)</p> <table border="1" data-bbox="395 360 1219 568"> <tr> <td>戸数</td> <td colspan="3">65戸(やまとの杜団地35戸・北栄団地30戸)</td> </tr> <tr> <td>生活指導、相談件数</td> <td>60件</td> <td>交流事業の企画</td> <td>13件</td> </tr> <tr> <td>緊急時対応</td> <td>0件</td> <td>関係機関との連絡</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>その他日常生活上必要な援助</td> <td>0件</td> <td>その他</td> <td>64件</td> </tr> </table>	延べ利用者数	244人(280人)	延べ配食数	5,507食(6,698食)	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	60件	交流事業の企画	13件	緊急時対応	0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	64件																																												
延べ利用者数	244人(280人)	延べ配食数	5,507食(6,698食)																																																														
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	60件	交流事業の企画	13件																																																														
緊急時対応	0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	64件																																																														
2 年間利用者数	<p>(1)施設年間延べ利用者数</p> <table border="1" data-bbox="395 669 1219 763"> <tr> <td>在宅福祉総合福祉センター(新富ほっとす)</td> <td>9,418人(8,967人)</td> </tr> <tr> <td>祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)</td> <td>7,602人(8,146人)</td> </tr> </table>	在宅福祉総合福祉センター(新富ほっとす)	9,418人(8,967人)	祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	7,602人(8,146人)																																																												
在宅福祉総合福祉センター(新富ほっとす)	9,418人(8,967人)																																																																
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	7,602人(8,146人)																																																																
3 事業収支(決算状況)	<p>【指定管理料に係る経費収支状況】</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="395 909 1434 999"> <tr> <td>収入</td> <td>区分</td> <td>令和5年度</td> <td>令和4年度</td> <td>増減</td> </tr> <tr> <td></td> <td>指定管理料収入</td> <td>18,650,000</td> <td>14,567,721</td> <td>4,082,279</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="395 1039 1434 1487"> <tr> <td>支出</td> <td>区分</td> <td>令和5年度</td> <td>令和4年度</td> <td>増減</td> </tr> <tr> <td></td> <td>人件費</td> <td>3,866,916</td> <td>1,898,288</td> <td>1,968,628</td> </tr> <tr> <td></td> <td>通信運搬費</td> <td>103,982</td> <td>76,370</td> <td>27,612</td> </tr> <tr> <td></td> <td>消耗品費</td> <td>75,647</td> <td>88,785</td> <td>▲ 13,138</td> </tr> <tr> <td></td> <td>光熱水費</td> <td>599,000</td> <td>233,000</td> <td>366,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>委託費</td> <td>10,129,928</td> <td>9,217,931</td> <td>911,997</td> </tr> <tr> <td></td> <td>修繕費</td> <td>3,174,050</td> <td>3,148,770</td> <td>25,280</td> </tr> <tr> <td></td> <td>燃料費</td> <td>644,000</td> <td>391,000</td> <td>253,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>租税公課費等</td> <td>70,477</td> <td>95,000</td> <td>▲ 24,523</td> </tr> <tr> <td></td> <td>当期支出合計</td> <td>18,664,000</td> <td>15,149,144</td> <td>3,514,856</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="395 1518 1434 1565"> <tr> <td>当期収支差額</td> <td>▲ 14,000</td> <td>▲ 581,423</td> <td>567,423</td> </tr> </table> <p>※「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。</p>	収入	区分	令和5年度	令和4年度	増減		指定管理料収入	18,650,000	14,567,721	4,082,279	支出	区分	令和5年度	令和4年度	増減		人件費	3,866,916	1,898,288	1,968,628		通信運搬費	103,982	76,370	27,612		消耗品費	75,647	88,785	▲ 13,138		光熱水費	599,000	233,000	366,000		委託費	10,129,928	9,217,931	911,997		修繕費	3,174,050	3,148,770	25,280		燃料費	644,000	391,000	253,000		租税公課費等	70,477	95,000	▲ 24,523		当期支出合計	18,664,000	15,149,144	3,514,856	当期収支差額	▲ 14,000	▲ 581,423	567,423
収入	区分	令和5年度	令和4年度	増減																																																													
	指定管理料収入	18,650,000	14,567,721	4,082,279																																																													
支出	区分	令和5年度	令和4年度	増減																																																													
	人件費	3,866,916	1,898,288	1,968,628																																																													
	通信運搬費	103,982	76,370	27,612																																																													
	消耗品費	75,647	88,785	▲ 13,138																																																													
	光熱水費	599,000	233,000	366,000																																																													
	委託費	10,129,928	9,217,931	911,997																																																													
	修繕費	3,174,050	3,148,770	25,280																																																													
	燃料費	644,000	391,000	253,000																																																													
	租税公課費等	70,477	95,000	▲ 24,523																																																													
	当期支出合計	18,664,000	15,149,144	3,514,856																																																													
当期収支差額	▲ 14,000	▲ 581,423	567,423																																																														

【指定管理業務全体の収支状況】

(単位:円)

収入	区分	令和5年度	令和4年度	増減
	指定管理料	18,650,000	14,567,721	4,082,279
	自主事業	467,500	380,550	86,950
	介護保険事業	191,198,873	203,511,308	▲ 12,312,435
	介護予防支援・介護予防 ケアマネジメント事業	25,872,760	24,319,760	1,553,000
	障がい福祉サービス事業	5,262,880	4,364,130	898,750
	受託事業	47,782,714	48,521,650	▲ 738,936
	雑収入	866,261	8,563,661	▲ 7,697,400
	計	290,100,988	304,228,780	▲ 14,127,792

支出	区分	令和5年度	令和4年度	増減
	指定管理料	18,664,000	15,149,144	3,514,856
	自主事業	2,197,498	1,629,379	568,119
	介護保険事業	164,759,990	165,712,511	▲ 952,521
	介護予防支援・介護予防 ケアマネジメント事業	25,872,760	24,319,760	1,553,000
	障がい福祉サービス事業	5,362,414	7,803,688	▲ 2,441,274
	受託事業	47,782,714	48,521,650	▲ 738,936
	総務管理	28,908,630	50,129,728	▲ 21,221,098
	計	293,548,006	313,265,860	▲ 19,717,854

当期収支差額	▲ 3,447,018	▲ 9,037,080	5,590,062
--------	-------------	-------------	-----------

※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】(※①は単価契約、②～④は総額契約(精算あり)のため収支は同額)

区分	令和5年度	令和4年度	増減
①緊急通報訪問調査事業	42,900	33,000	9,900
②包括的支援事業	33,058,400	32,793,871	264,529
③訪問給食サービス事業	8,304,763	9,383,551	▲ 1,078,788
④シルバーハウジング生活 援助員派遣事業	6,376,651	6,311,228	65,423
計	47,782,714	48,521,650	▲ 738,936

※ 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5年度	令和4年度	増減
清掃業務	7,734,204	6,930,000	804,204
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)	620,400	686,400	▲ 66,000
電気保安業務	290,400	270,600	19,800
消防用設備保守点検業務	64,900	77,000	▲ 12,100
除雪業務	304,300	413,207	▲ 108,907
ばい煙測定業務(祝梅ほっとすのみ)	92,400	88,000	4,400
その他	402,600	132,000	270,600
合計	10,129,928	9,217,931	911,997

(2) 財務諸表等

- 社会福祉法人会計基準改正(令和4年4月1日施行)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	4回(5月・7月・11月・2月)
法人監事監査	4回(5月・8月・11月・2月)

(3) 職員配置

令和6年3月31日現在

配属等	配置数	内 訳
事務局次長	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
介護総務係(※新富ほっとす)	7名	職員1・臨時6
新富通所介護係	23名	職員3・臨時20
新富訪問介護係	18名	職員2・臨時2・パート14(うち兼務9)
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	11名	職員2・パート9(うち兼務9)
計	89名	職員26・臨時40・パート23(うち兼務9) ※実数80名

(4) 緊急時対応

- 災害・感染に係る「業務継続計画」、「事故防止・緊急対応マニュアル」、「風水害・地震災害マニュアル」、「危機対策マニュアル」などを整備している。また、感染症に係る職員研修を実施するなど、緊急時に円滑に対応できるよう努めている。
- 緊急連絡網を適宜更新し、職員周知を徹底している。
- 夜間、休日時などの地震発生時において、管理職が施設を点検する体制を構築し実践している。

(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
一部の職員の言葉遣いが悪い	・定期会議で職員全体に改善を指摘し、その後、待遇改善に係る研修を実施し改善に努めた。 ・改善の有無を会議で協議し確認した(令和6年4月実施の会議)
車椅子の操作が未熟な職員がいる。送迎車両に乗り込む際に不安である	・新規採用職員に対する車椅子操作の指導について、内容や回数の適正化を図り技術習得に努めた。
会話しづらいため、担当相談員を変更してほしい	・他事業所が担当していた時から、担当相談員の変更希望が多くある利用者であった。当センター側の対応不備が確認できなかったため、今後の変更は対応が難しい旨を伝え、担当者を変更した。

(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26日)・2回目(11月21日)
祝梅在宅福祉センター(祝梅ほっとす)	1回目(6月19日)・2回目(11月24日)

- 訓練時における近隣の認定こども園との連携(1事業所、1回)
- 虐待防止委員会、感染対策委員会を実施している(年6回)
- 感染症及び災害に係るBCP(業務継続計画)の策定と職員間における共有

(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導入など)
  - ・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
  - ・モニタリングなど介護保険事業に関する個人情報を持ち出す必要がある場合は、個人情報持ち出し簿を作成し上司の承認を得ることとしている
  - ・機械警備を導入し、異常時は警備員の現場確認及び担当職員に連絡する体制を構築している

(8) 修繕業務の状況

(単位:円)

修繕箇所	修繕内容	修繕費
① 機械室	ボイラー2号機真空管修理	105,600
② 1階玄関エントランス	照明器具修理	38,500
③ 機械室	ボイラー1号機真空管修理	94,600
④ 1階トイレ	照明器具修理	28,600
⑤ 1階多目的トイレ	引き戸修理	29,700
⑥ 浴室	排気窓修理	135,300
⑦ 1階事務室	網戸修理	50,600

⑧	1階男子ロッカー、デイルーム	パネルヒーター修理	79,200
⑨	機械室	給水配管漏水修理	32,230
⑩	機械室	ボイラー2号機タイマー設置修理	127,600
⑪	1階自動ドア	シリンダーケース調整	2,200
⑫	1階洗面所	排水トラップ漏水修理	33,000
⑬	1階トイレ	便座漏水修理	75,900
⑭	浴室	床面すのこ修理	97,900
⑮	1階玄関、廊下	照明器具修理	159,500
⑯	1階厨房	照明器具修理	286,000
⑰	1階デイルーム	照明器具修理	247,500
⑱	機械室	ロードヒーティング系循環ポンプ修理	297,000
⑲	地下ピット	循環ろ過塩素滅菌装置ポンプ修理	150,810
⑳	利用者用男子トイレ	便座漏水修理	41,250
㉑	利用者用男子トイレ	照明器具修理	19,800
㉒	機械室	ロードヒーティング不凍液タンクに係るプラグ修理	2,860
㉓	1階食堂	網戸修理	110,000
㉔	1階介護相談室	網戸修理	55,000
㉕	利用者用多目的トイレ(厨房側)	パネルヒーター本体更新	137,500
㉖	機械室	床暖系統不凍液補充	92,400
㉗	機械室	排水ホッパー修理	38,500
㉘	浴室	浴槽、電極保持器修理	66,000
㉙	機械室	ボイラー燃焼不良による点検	66,000
㉚	日常動作訓練室	照明器具修理	194,700
㉛	機械室	給水ポンプ更新	278,300
合 計			3,174,050

※①～⑱は「新富ほっとす」における修繕(1,920,930円)

※⑲～㉛は「祝梅ほっとす」における修繕(1,253,120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。
- 施設の修理が見込まれる場合、適宜市に報告し、速やかに対応することで、機器の動作不良などから利用者サービスに影響することがないように努めている。
- 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。
- 職員による外構の清掃、花壇整備などから、地域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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 主な取り組み <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の体調不良時には、代行の職員が対応するなど、利用者への支援が途切れることがないように適切な勤務体制の構築に努めている。</li> <li>・ デイサービスセンターでは、感染リスクの高い利用者の安全に留意しながら、買い物支援などの野外活動を再開している。</li> <li>・ 健康増進サービス(日帰りバス旅行)では、感染症対策に留意しながら、安全な旅行を行っている。</li> <li>・ ほっとすで実施する介護保険事業の内容を、千歳市社会福祉協議会の会報やホームページ等で周知を行った。うち、ホームページでは新富ほっとすに係るアクセス数(6,300回)が最も多い。(会報:年6回、約254,000部発行、ホームページ:約11,000のアクセス)</li> <li>・ センター開始から20年以上が経過し、設備の動作不良が増加していることから、入浴設備など安定したセンター機能の保持や利用者サービスの継続のため、社協職員による日常的な点検を行っている。</li> <li>・ 近隣の認定こども園、保育所からの依頼を受け、園児とデイサービス利用者が、世代間交流を行いながら、ハロウィンやクリスマス等の季節を感じられるイベントを実施した。</li> <li>・ ほっとす利用者以外でも、介護保険施設やサービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホームなどに入所を希望する高齢者に対し、ほっとすの介護保険事業所が入居手続き等の支援を行っている。</li> <li>・ 病院等の依頼により、クレームや認知機能の低下等のため、対応に苦慮する高齢者と説明の場に同席するなど、病院等の負担や利用者の理解が深まるよう支援を行っている。</li> <li>・ SOSネットワークや防災無線から、高齢者の行方不明の情報を把握した場合、情報を職員に周知し、運転業務の際に行方不明者の捜索を行っている。</li> <li>・ 地域包括支援センターが対応する介護認定が決定していない利用者について、要支援見込みの利用者であっても、センターの要請から要介護の見込みプランを作成し、担当者会議に参加するなど、速やかに介護サービスが受けられるよう努めている。</li> </ul> </li> </ul>
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<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に点検管理し、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、必要な支援を行うなど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っている。</li> <li>○ これまでの新型コロナウイルス等の感染症対策を踏まえながら、自主事業を再開するなど、利用者に対する配慮が行われている。</li> <li>○ 事業収支に関しては、年4回の会計事務所会計指導と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、利用者へのサービス提供に支障が生じないように適切かつ確実な管理を行っている。また、自主事業において、介護保険サービス等につながない方の安否確認を行う「訪問サービス事業」や介護保険制度の対象とならない「大掃除サービス」などを実施するほか、ほっとすの利用者以外に対する支援や、SOSネットワーク等からの情報提供による行方不明高齢者の捜索支援を行うなど、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5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 井上 英幸
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで
実施期間	令和5年11月15日から11月30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	16人
回答者数	16人
回答率	100.0%

#### 2 結果概要

- 「値段と内容について」は87.5%の方が「現行が良い」と回答している。
- 「配送員の対応について」は56.3%の方が「満足」、「ほっとすに電話をした際の職員の対応について」は75.0%の方が「満足」と回答しており、いずれも「やや不満」、「不満」と回答している方はいなかった。
- 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

① 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	
	6人	0人	6人	3人	0人	1人	
	37.5%	0.0%	37.5%	18.8%	0.0%	6.3%	

  

② 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	
	4人	3人	6人	3人	0人	0人	
	25.0%	18.8%	37.5%	18.8%	0.0%	0.0%	

③ 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
	5人	1人	8人	2人	0人	0人
	31.3%	6.3%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%

④ 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
	14人	1人	0人	1人	0人
	87.5%	6.3%	0.0%	6.3%	0.0%

⑤ 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	8人	1人	0人	1人
	25.0%	12.5%	50.0%	6.3%	0.0%	6.3%

⑥ 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
	4人	2人	8人	1人	0人	1人
	25.0%	12.5%	50.0%	6.3%	0.0%	6.3%

⑦ 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	0人	1人	4人	0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
	0人	2人	4人	3人	4人	0人

⑧ 入れて欲しいメニューがありましたら、ご記入ください。

- カレーライス
- 魚の煮付け等
- 麺類(うどん、そば)
- まぜご飯、麺類
- ちらし寿司、カレー

⑨ 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
	9人	2人	4人	0人	0人	1人
	56.3%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%	6.3%

<b>⑩ 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？</b>							
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	2人	2人	0人	0人	0人	
	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	

<b>⑪ 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)。</b>							
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	
	5人	2人	3人	4人	3人	4人	
	7. 食事で生活の楽しみが増えた	8. 変化なし	9. その他				
	1人	5人	2人				

**ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。**

- 白米の量が少なく、日によって硬さが違う
- 白米の量が少ないのと、日によって硬さが違いすぎる
- 夕食時間が一定になったので有難いです
- 配達時にトイレの時、少し待つて欲しい
- 配達員の接待で、感謝しています
- ごはんが美味しいです
- 白米ごはんがとても美味しいです
- 白米の量が少し多いです

**○今後の課題・改善点として**

①	ご飯は「満足」、「普通」と回答された方がそれぞれ6人でした。「やや不満」の回答も3人おり、「量が少ない」、「日によって硬さが違う」などの意見もありましたので、安定した状態のごはんを提供できるよう努めます。
②	お味噌汁は、「普通」と回答された方が6人でした。また、「満足」が4人、「やや満足」が3人で満足されている方が多い状況ですが、一方で、「やや不満」の回答も3人おり、より満足していただけるよう努めます。
③④	利用料金1食500円について、「満足」と回答された方が5人、「やや満足」が1人でした。「普通」が8人で最も多く半数でした。値段と内容は「現行のままが良い」の回答が14人で最も多かったことから、満足していただける料金と内容のバランスを検討してまいります。
⑤⑥	献立表や容器は、「普通」と回答された方が、8人で最も多く半数でした。次いで「満足」が4人、「やや満足」が2人、「やや不満」が1人でした。見やすく分かりやすい献立表の作成に努めます。

⑦	<p>おかずは、これまでのアンケート結果から改善に努め、「味が濃い」と回答された方はいませんでしたが、「味が薄い」と回答された方が3人でした。「品数が多い」が3人、「盛り付けが良い」が4人の回答があったものの、「量が少ない」が4人、「盛り付けが悪い」が3人の回答もあり、より多くの方に満足いただける、おかずの種類、量を検討します。</p>
⑧	<p>メニューの希望については、配達のお弁当のため衛生管理の点からも、提供が困難なものがありますが、ご意見を参考に検討します。</p>
⑨⑩	<p>配達時の対応及び電話での対応について、「やや不満」、「不満」の回答はありませんでしたが、今後も満足していただける対応に努めます。</p>
⑪	<p>配食サービスによる効果について、「体調が改善した」と回答された方が5人、「生活が規則正しくなった」が4人、「食欲が出てきた」が3人、「体重が増加した」が2人でした。また、「緊急時の安心感が得られるようになった」が4人、「人と話す機会が増えた」が3人でした。体調が良くなり、会話できることが安心感につながったと推測されます。      利用者の生活の向上につなげるため、今後もアンケート調査等の意見等を参考に改善に努めます。</p>

## 令和5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 井上 英幸
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで
実施期間	令和6年2月22日から3月7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	84人	84人	168人
回答者数	70人	59人	129人
回答率	83.3%	70.2%	76.8%

### 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95.3%と高い評価を得ており、前年度と比較すると7.6%高くなっている。サービス提供時については0.4%低く、ほぼ横ばいである。
- 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%を上回っており、前年同様の評価を得ている。
- 施設の清潔さについては、「良い」以上の評価の割合が80%を上回っているものの、前年と比較すると1.1%低くなっている。
- 昼食については、「良い」以上の評価の割合が前年度と比較して3.2%低くなっている。
- 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前年度と比較して4.9%高くなっている。
- 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前年度と比較して2.9%高くなっている。
- 職員とのコミュニケーションについては、コミュニケーションを取りにくいと回答した方が2名いる。
- アンケート調査結果については、指定管理者である社会福祉法人千歳市社会福祉協議会に送付し、今後の事業の参考にしよう依頼している。

### 3 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
新富ほっとす	40人	27人	2人	0人	0人	1人
	57.14%	38.57%	2.86%	0.00%	0.00%	1.43%
祝梅ほっとす	27人	28人	2人	1人	0人	0人
	46.55%	48.28%	3.45%	1.72%	0.00%	0.00%
合計	67人	55人	4人	1人	0人	1人
	52.34%	42.97%	3.13%	0.78%	0.00%	0.78%
*コメント ・(新富)さわやかに元気に声掛けしていただいている。						
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
新富ほっとす	37人	24人	8人	0人	0人	1人
	52.86%	34.29%	11.43%	0.00%	0.00%	1.43%
祝梅ほっとす	21人	27人	9人	0人	0人	1人
	36.21%	46.55%	15.52%	0.00%	0.00%	1.72%
合計	58人	51人	17人	0人	0人	2人
	45.31%	39.84%	13.28%	0.00%	0.00%	1.56%
*コメント ・(新富)本人の気持ちに寄り添い提供してくれている。 ・(祝梅)家族が②だけ答えますので、デイサービスは何時も嬉しそうに行きます。						

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
新富ほっとす	22人	37人	8人	0人	0人	3人
	31.43%	52.86%	11.43%	0.00%	0.00%	4.29%
祝梅ほっとす	19人	28人	10人	0人	0人	0人
	33.33%	49.12%	17.54%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	41人	65人	18人	0人	0人	3人
	32.28%	51.18%	14.17%	0.00%	0.00%	2.36%
*コメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・(新富)お風呂がとても良いと思う。</li> <li>・(新富)早い時間帯から、昼休み用の布団を敷いてあるが一瞬気になります・・・ほこり等</li> <li>・(新富)洗面所がトイレと別だとうれしい。</li> </ul>						
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
新富ほっとす	34人	28人	7人	0人	0人	1人
	48.57%	40.00%	10.00%	0.00%	0.00%	1.43%
祝梅ほっとす	17人	30人	8人	1人	0人	0人
	30.36%	53.57%	14.29%	1.79%	0.00%	0.00%
合計	51人	58人	15人	1人	0人	0人
	40.48%	46.03%	11.90%	0.79%	0.00%	0.00%
*コメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・(新富)良いんじゃないですか。</li> </ul>						
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
新富ほっとす	9人	33人	22人	0人	0人	6人
	12.86%	47.14%	31.43%	0.00%	0.00%	8.57%
祝梅ほっとす	17人	17人	20人	0人	1人	1人
	30.36%	30.36%	35.71%	0.00%	1.79%	1.79%
合計	26人	50人	42人	0人	1人	7人
	20.63%	39.68%	33.33%	0.00%	0.79%	5.56%
*コメント <ul style="list-style-type: none"> <li>・(新富)美味しくいただいています。</li> <li>・(新富)味付けがもう少し濃いめだとうれしい。</li> <li>・(新富)たまに食材が噛み切れない時があります。</li> <li>・(新富)何時も美味しいです。</li> <li>・(新富)汁物等(冷たいので)もっと温かいと美味しいですが。</li> <li>・(新富)少し量が多いと思っていますようです。</li> <li>・(祝梅)口にあいません。</li> </ul>						
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
新富ほっとす	22人	35人	10人	0人	0人	2人
	31.88%	50.72%	14.49%	0.00%	0.00%	2.90%
祝梅ほっとす	16人	25人	13人	0人	0人	1人
	29.09%	45.45%	23.64%	0.00%	0.00%	1.82%
合計	38人	60人	23人	0人	0人	3人
	30.65%	48.39%	18.55%	0.00%	0.00%	2.42%

<p><b>*コメント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(新富)楽しく無理なく工夫してくれている。</li> <li>・(新富)他者の施設に行ったことがないので何とも言えません。</li> <li>・(祝梅)カラオケをもう少し増やしてほしい。</li> </ul>						
<p><b>⑦ サービスの全体的な満足度はいかがですか？</b></p>						
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	35人	11人	0人	0人	2人
	30.43%	50.72%	15.94%	0.00%	0.00%	2.90%
祝梅ほっとす	18人	28人	11人	0人	0人	0人
	33.33%	51.85%	20.37%	0.00%	0.00%	0.00%
合計	39人	63人	22人	0人	0人	2人
	30.95%	50.00%	17.46%	0.00%	0.00%	1.59%
<p><b>*コメント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(新富)お風呂の時間がもう少し長いとうれしい。</li> <li>・(新富)楽しいそうです。</li> </ul>						
<p><b>⑧ 職員とコミュニケーションを取りやすいですか？</b></p>						
区 分	1. はい	2. いいえ				
新富ほっとす	69人	1人				
	98.57%	1.45%				
祝梅ほっとす	54人	1人				
	98.18%	1.82%				
合計	123人	2人				
	98.40%	1.60%				
<p><b>*コメント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記載なし</li> </ul>						
<p><b>⑨ その他お気づきの点など。</b></p>						
<p><b>(新富)</b></p>						
<p>誠心誠意、お世話頂き感謝しています。本人も家族もありがたく思っています。少しでも楽しく元気に工夫してくれ、毎月の新聞も様子がわかってとてもうれしいです。相談事もわかりやすく答えていただいています。それでもやはり高齢者の家族も色々悩みや困り事は多いです。市の電話窓口等も利用して行きたいと思えます。よろしく願います。</p>						
<p>テレビ(ニュース・その他)を見る時の椅子の配置をお願いしたい。</p>						
<p>四年ほど世話になっています。以前過ごしていた町では、要介護2になると紙パンツ等の購入割引支援がありとても助かっていました。聞けば当市においては必要とする高齢者にも未だ(達筆で不明)今後支援の案をお願い(達筆で不明)つたない文ですが記入させていただきました。</p>						
<p>自宅の入浴(独り暮らし)は難しいので「ほっとす」にお世話になっていますが、半日を希望したいのですが決まりなので仕方がないですが、できれば利用者の希望も聞いてほしいですね。 外でのレクリエーション(例えば)お買い物や千歳市内、または千歳近郊等の散策も良いですが、道路が悪いので千歳市内の道路の凸凹を無くして歩かせてほしい。足を鍛えるためにも。 市では介護予防に力を入れていますが、介護者にも目を向けて欲しい。市の職員は若くて元気、健常者ですが何時までも若くないのです。現在の老人に住みやすい千歳市にしてください。願います。 現在の「ほっとす」には満足しています。市に対しての不満はいっぱいあります。とにかく道路を歩きやすく、手押し車を使えるようにしてね。</p>						
<p>職員の皆様は大変親切で、目配りが大変よく行き届いています。室内の換気も消毒も行われています。声掛けも十分です。</p>						
<p>いつも新雪に対応いただき感謝しております。トラブル等にもすぐお電話いただき臨機応変に対応して下さいます。ありがとうございます。</p>						
<p>楽しく通所させていただいています。</p>						

職員の人達も気遣いで大変だと思います。程々の気配りで十分です。ありがとうございます。
皆様に支えられて、90歳を過ぎて感謝です。ほっとすへ来るのが楽しみです。老いてこんな日々感謝しています。思いは沢山ありますが、手が震えて書けない事が残念です。
職員の方の優しい対応で、ほっとすに通えていると思います。毎日、大変なご苦勞があると思いますが、よろしく願います。
お湯の使い方を考えて、大事にして下さい。
ほっとすに来るのが楽しみです。いつもお世話になっています。
職員の方達には、皆様に良くしていただいています。家族としては、とても助かっています。ありがとうと感謝しています。
入所以来、短期間ですが全ての面で良い環境で良い指導を受けています。
大変良くして下さいるので、楽しみにして参加させていただいています。
何時も良くしてもらってうれしいです。ありがとうございます。
皆さん親切で、通うのが楽しいです。
いつもありがとうございます。
(祝梅)
いつも本当にありがとうございます。
いつもお世話になってます。ちょっと感じたのですが、男性の方で職員の方に大声で何か言ってましたのでびっくりしました。その方の近くに行きたくなくて少し慣れません。でもそのうち慣れると思いますので気持ちを書かせてもらいました。
皆様方は、大変良くしてくれています。
職員とのコミュニケーションの取りやすさは、その人による。迎いの時間がまちまち。
全てに満足しています。
週に一度の利用です。送迎時等の安全確認と安全バンドの確認、車内でのコミュニケーション等も問題なく快適に過ごさせてもらっています。昼食もそれなりの物が提供されていますが、”味噌汁等”温かい方がより美味しいものはそれなりに温めてある方が良いと思う。特に冬季は温かいものが食べたいと思っています。レクリエーション等について、職員の考えた小チームの遊び、個人の遊び、どれも素晴らしく楽しませてもらっている。中間の体操について、それぞれのことに応じた種類を選んでくれて大変やり易いです。職員一同様に毎日毎回丁寧に接してもらい。本当にありがとうと伝えたい。ありがとう、ありがとうと言われれば良い気持ち、伝わりもっと良い気持ち。
昼寝の場所が少ない。
短時間で作れる作品や折り紙等、教えてもらいながら、希望者だけが参加できる場があればさらに良いと思う。
本人がアンケートに答える事は難しいかと思えます。家族が(2)だけ答えますのでデイサービスは何時も嬉しそうに行きます。
いつもありがとうございます。ほっとすに行くのが楽しいので1週間、待ち遠しいです。針を使わないで作れるものが、良いと私は思います。テレビのステキなハンドブックを見たくなる。古くなっても使える本を望みます。本のことですが、(手芸の本、NHKのステキなホーム手芸、ステキなハンドメイド)が希望です。家では料理を作らないから皆で楽しく遊ぶ。



ゲームにかける音楽が古すぎる。

特に冬、悪天候時の送迎に来ていただくことが申し訳なかったです。

職員の方たちには良くしてもらっています。

毎回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。