①　令和６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

（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

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	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
声かけ訪問サービス	高齢者の家庭を訪問し、安否確認	64回	64回	0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	14回	19回	-5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

○　地域包括支援センターの他、居宅介護支援事業所、居宅サービス事業所による介護に係るワンストップサービスの構築

③　福祉・介護ニーズの調査事業

○　福祉サービス等に関する調査研究

○　実施事業に関するアンケート調査等による利用者ニーズ等の調査研究

④　人材育成事業

事業名	事業内容	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
施設実習の受入れ	施設実習・見学	8人	20人	-12人

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

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
実利用者数	27人	26人	1人
延べ利用回数	159回	146回	13回
延べ利用時間	183.5時間	158.5時間	25.0時間

※利用料：１時間1,500円

イ　大掃除サービス

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
実利用者数	5人	6人	-1人
延べ利用回数	5回	6回	-1回
延べ利用時間	11時間	12時間	-1時間

※利用料：１時間2,000円

ウ　ふとん丸洗いサービス

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
実利用者数	14人	15人	-1人
延べ利用回数	15回	19回	-4回

※利用料：かけ布団・敷き布団・毛布３枚一組で4,950円

エ　日帰り旅行サービス

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
延べ参加者数	27人	15人	12人
回数	2回	2回	0回

※令和６年度行先：①小樽貴賓館・小樽水族館、②ウポポイ民族共生象徴空間

オ　高齢者調理教室

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
延べ参加者数	17人	20人	-3人
回数	2回	2回	0回

（３）介護保険事業

① 居宅介護支援

事業所名	項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
新富ほっとす支援事業所	ケアプラン延件数	2,300件	2,207件	93件

② 訪問介護

事業所名	項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
新富ヘルパーステーション	実利用者数	56人	72人	-16人
	延べ提供時間	3,322時間	3,600時間	-278時間
祝梅ヘルパーステーション	実利用者数	54人	50人	4人
	延べ提供時間	2,611時間	2,851時間	-240時間

③ 通所介護

事業所名	項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
新富デイサービスセンター	実利用者数	88人	87人	1人
	延べ提供回数	6,062回	6,356回	-294回
祝梅デイサービスセンター	実利用者数	66人	82人	-16人
	延べ提供回数	5,173回	5,445回	-272回

（４） 訪問型サービス・通所型サービス事業

① 訪問型サービス

事業所名	項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
新富ヘルパーステーション	実利用者数	43人	48人	-5人
	延べ提供時間	1,999時間	1,771時間	228時間
祝梅ヘルパーステーション	実利用者数	57人	58人	-1人
	延べ提供時間	2,289時間	1,918時間	371時間

② 通所型サービス

事業所名	項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
新富デイサービスセンター	実利用者数	53人	59人	-6人
	延べ提供回数	2,514回	2,340回	174回
祝梅デイサービスセンター	実利用者数	45人	49人	-4人
	延べ提供回数	2,053回	1,895回	158回

（５）　障がい福祉サービス

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
実利用者数	10人	10人	0人
延べ提供時間	1,037時間	1,347時間	-310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

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
訪問調査件数	14件	13件	1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）

項目		Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
相談件数		1,038件	1,180件	-142件
ケアプラン延件数	介護予防支援	1,902件	1,841件	61件
	介護予防ケアマネジメント	1,092件	1,124件	-32件

イ　東区地域包括支援センター（祝梅ほっとす内）

項目		Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
相談件数		1,225件	1,386件	-161件
ケアプラン延件数	介護予防支援	1,879件	1,657件	222件
	介護予防ケアマネジメント	1,083件	1,079件	4件

※　「介護予防ケアマネジメント」は、チェックリスト該当者及び要支援者のうち「訪問型サービス」、「通所型サービス」のみを利用する方のケアプランを作成

※　「介護予防支援」は、要支援者のうち「介護予防ケアマネジメント」対象者以外の方のケアプランを作成

③　訪問給食サービス受託事業

項目	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
延べ利用者数	270人	244人	26人
延べ配食数	5,931食	5,507食	424食

※　「資料①-２　令和６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

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【35戸】・北栄団地【30戸】　計65戸）

項目	件数
生活指導・相談件数	63件
緊急時対応	0件
その他日常生活上必要な援助	0件
交流事業の企画	11件
関係機関との連絡	0件
その他	67件

2　年間利用者数

（１）施設年間利用者数

施設名	Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
新富ほっとす	9,196人	9,418人	-222人
祝梅ほっとす	7,628人	7,602人	26人

※　「利用者数」は、デイサービス利用者、相談などで来所した方の延人数

3　事業収支（決算状況）

（１）指定管理料に係る経費収支状況

区分		Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
収入	指定管理料	18,857,064円	18,650,000円	207,064円
	収入合計	18,857,064円	18,650,000円	207,064円
支出	人件費	4,316,206円	3,866,916円	449,290円
	通信運搬費	107,822円	103,982円	3,840円
	消耗品費	100,688円	75,647円	25,041円
	光熱水費	654,000円	599,000円	55,000円
	委託費	9,792,406円	10,129,928円	-337,522円
	修繕費	2,894,100円	3,174,050円	-279,950円
	燃料費	611,615円	644,000円	-32,385円
	租税公課費等	820,854円	70,477円	750,377円
	支出合計	19,297,691円	18,664,000円	633,691円
収支	収支差額（収入-支出）	-440,627円	-14,000円	-426,627円

※　「委託費」の内訳は「４管理運営状況（１）施設等の維持管理業務の状況」、「修繕費」の内訳は「４管理運営状況（８）修繕の状況」を参照

※　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。

（２）指定管理業務全体の収支状況

区分		Ｒ６年度	Ｒ５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
収入	指定管理料	18,857,064円	18,650,000円	207,064円
	自主事業	526,200円	467,500円	58,700円
	介護保険事業	192,702,292円	191,198,873円	1,503,419円
	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業	27,049,520円	25,872,760円	1,176,760円
	障がい福祉サービス事業	5,073,420円	5,262,880円	-189,460円
	受託事業	48,693,979円	47,782,714円	911,265円
	雑収入	599,667円	866,261円	-266,594円
	収入合計	293,502,142円	290,100,988円	3,401,154円
支出	指定管理料	19,297,691円	18,664,000円	633,691円
	自主事業	2,172,984円	2,197,498円	-24,514円
	介護保険事業	176,750,815円	164,759,990円	11,990,825円
	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業	27,049,520円	25,872,760円	1,176,760円
	障がい福祉サービス事業	4,820,818円	5,362,414円	-541,596円
	受託事業	48,693,979円	47,782,714円	911,265円
	総務管理	30,550,263円	28,908,630円	1,641,633円
	支出合計	309,336,070円	293,548,006円	15,788,064円
収支	収支差額（収入-支出）	-15,833,928円	-3,447,018円	-12,386,910円

※　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。

（３）受託事業の状況

区分	令和６年度	令和５年度	増減（Ｒ６-Ｒ５）
①緊急通報訪問調査事業	46,200円	42,900円	3,300円
②地域包括支援センター運営事業	33,058,400円	33,058,400円	0円
③訪問給食サービス事業	9,019,435円	8,304,763円	714,672円
④シルバーハウジング生活援助員派遣事業	6,569,944円	6,376,651円	193,293円
合計	48,693,979円	47,782,714円	911,265円

※　「緊急通報訪問調査事業」は、市全体のうち西区及び東区地域包括支援センターで受託した額。

※　「訪問給食サービス事業」は、利用者負担額込みの額。

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。

区分	令和６年度	令和５年度	増減（R６-R５）
清掃業務	7,734,210円	7,734,204円	6円
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円	620,724円	0円
エレベーター保守点検業務（新富のみ）	620,400円	620,400円	0円
電気保安業務	290,400円	290,400円	0円
消防用設備保守点検業務	77,000円	64,900円	12,100円
除雪業務	213,271円	304,300円	-91,029円
ばい煙測定業務（祝梅のみ）	92,400円	92,400円	0円
その他	144,001円	402,600円	-258,599円
合計	9,792,406円	10,129,928円	-337,522円

（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７年３月３１日現在

配属	配置数	内訳	合計
事務局次長	1人	職員1人	94人 内訳 職員28人・非常勤66人（うち兼務14人） ※　実数80人
新富包括支援係	4人	職員4人	
祝梅包括支援係	4人	職員4人	
介護総務係（※新富ほっとす）	7人	職員1人・非常勤6人	
新富通所介護係	22人	職員3人・非常勤19人	
新富訪問介護係	18人	職員4人・非常勤14人（うち兼務14人）	
新富在宅支援係	6人	職員5人・非常勤1人	
祝梅通所介護係	16人	職員4人・非常勤12人	
祝梅訪問介護係	16人	職員2人・非常勤14人（うち兼務14人）	

（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、感染症にかか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

○　苦情対応マニュアルによる対応

【苦情内容とその対応】

苦情内容	対応
「訪問日の変更を職員に求めたが変更してくれない」など、担当する職員の対応から不信感を抱き、担当者を変更してほしいと依頼があった。	利用者の都合を鑑み調整するよう職員を指導した。また、担当者を変更しサービスを変更している。

（６）事故防止・感染症対策

○　「風水害・地震災害マニュアル」及び「事故防止マニュアル」により対応

【地震及び火災を想定した避難訓練の実施】

施設名	実施状況
在宅福祉総合センター（新富ほっとす）	１回目（７月２４日）・２回目（１２月１７日）
祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）	１回目（７月２３日）・２回目（１月２４日）

○　避難訓練時における近隣の認定こども園との連携（１施設、２回）

○　認定こども園の避難訓練に職員が参加（１回）

○　虐待防止委員会、感染対策委員会を実施している（各年２回）

○　感染症及び災害に係るBCP（業務継続計画）における訓練の実施

（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対策としてＵＴＭを導入し管理を外部委託）
・　情報流出の原因とされることが多いＵＳＢの使用及びノートパソコンの持ち出しの禁止を徹底
・　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には、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２４時間体制で連絡する体制を構築している

（８）修繕業務の状況

在宅福祉総合センター（新富ほっとす）				祝梅在宅福祉センター（祝梅ほっとす）			
No	修繕箇所	修繕内容	修繕費	No	修繕箇所	修繕内容	修繕費
1	大型車庫	電動シャッターモーター交換	24,200円	1	着脱室	照明ＬＥＤ更新工事	27,500円
2	浴室	照明ＬＥＤ更新工事	110,000円	2	機械室	ボイラー漏水工事	124,300円
3	誘導灯	バッテリー交換	11,000円	3	玄関	ドアシリンダー調整	5,500円
4	高圧受電設備	雨漏り養生処理	11,000円	4	厨房	水栓交換	48,400円
5	固定電話	回線故障修理	16,500円	5	機械室	ろ過機制御盤交換	184,800円
6	デイルーム	照明ＬＥＤ更新工事	110,000円	6	トイレ	便器交換	50,600円
7	一階職員更衣室	照明ＬＥＤ更新工事	29,700円	7	ガス漏れ警報器	ガス漏れ警報器交換	22,000円
8	機械室	配管漏水修理	79,200円	8	機械室	貯湯槽分解清掃	55,000円
9	多目的トイレ	漏水修理	14,520円	9	洗い場	水栓モーター交換	185,790円
10	デイルーム	フローリング補修工事	55,000円	10	地下ピット	温度調節器修理	74,800円
11	階段誘導灯	交換工事	66,000円	11	地下ピット	温度調節器交換	198,000円
12	地下ピット	ろ過ポンプ漏水工事	108,350円	12	誘導灯	誘導灯交換	115,500円
13	厨房	水洗トイレ漏水工事	43,780円	13	浴室	すのこ交換	221,760円
14	洗い場	照明ＬＥＤ更新工事	110,000円	14	機械室	貯湯槽モーター調節弁等交換	272,800円
15	浴室	照明ＬＥＤ更新工事	115,500円				
16	エントランスホール	照明ＬＥＤ更新工事	201,300円				
17	風除室	照明ＬＥＤ更新工事	201,300円				
計			1,307,350円	計			1,586,750円
修繕費合計		2,894,100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
6　市民サービスの向上を図るための取組	○　主な取組 ・　介護保険事業所（居宅・施設サービス）の空き情報を随時更新し、社会福祉協議会ホームページに公開、居宅介護支援事業所に情報提供するなど、介護保険サービスの円滑な運用に寄与している。（空き情報のホームページアクセス回数は2,023回） ・　近隣の保育所や法人の職員を参集し、防犯講習を行い地域の防犯意識向上に努めている。 ・　近隣の保育所の防災訓練に参加、また「ほっとす」の防災訓練に園の職員が参加するなど、災害時における施設間の連携に努めている。 ・　入院から施設入所に移行するため一時的に在宅に戻っている高齢者に対し、介護保険サービスではなくお試し利用として無償でデイサービスセンターで受け入れを行っている。 ・　老朽化により、設備の動作不良が増加している状況について、職員による日常的な点検により異常を確認し、動作停止となる前に修理を行うなど、安定したセンター機能の保持に努めている。 ・　近隣の認定こども園、保育所からの依頼を受けて、ハロウィンやクリスマス等の季節行事において、園児とデイサービス利用者が世代間交流を楽しむ取組を行っている。 ・　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。 ・　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。 ・　危機管理経験の長い職員による施設点検を行うことで、設備の動作不良を事前に把握して応急処置を行い、故障前に修理業者に依頼するなど、施設の安定したサービス提供を行っている。 ・　介護報酬が少ない介護度が低い方に対する訪問型サービスは対応する事業所が少ないが、介護度が低くても自宅で快適な生活を継続できるよう積極的に受け入れを行っている。 ・　駒里、中央、幌加など送迎に時間を要する地区への介護サービスを提供できない事業所が多いが、郊外に住む方も等しく介護サービスが受けられるよう積極的に受け入れを行なっている。
7　評価（総合コメント）	○　評価 ・　施設維持・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」、「訪問型サービス・通所型サービス事業」、「障害福祉サービス事業」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果たしている。 ・　介護サービスの提供については、介護報酬が低い利用者や送迎に時間を要する郊外の利用者を積極的に受け入れるなど、本市の安定した介護保険制度の運営に寄与している。 ・　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。 ・　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適切に施設を管理している。また、自主事業において、介護保険サービス等に繋がってい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、介護保険事業においては介護報酬の低い利用者や郊外に居住する利用者を積極的に受け入れるなど、セーフティーネットとしての機能や安定した介護保険制度の運営に寄与していることは特に評価する。

令和6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6年12月2日から12月16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	22人
回答者数	18人
回答率	81.8%

2　結果概要

●「値段と内容について」は94．4%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72．2%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55．6%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？

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	6人	1人	9人	2人	0人	0人
	33.3%	5.6%	50.0%	11.1%	0.0%	0.0%

②　お味噌汁についてはいかがですか？

	1．満足	2．やや満足	3．普通	4．やや不満	5．不満	6．無回答
回　答	5人	1人	7人	4人	1人	0人
	27.8%	5.6%	38.9%	22.2%	5.6%	0.0%

③ 料金「1食500円」についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	8人	1人	9人	0人	0人	0人
	44.4%	5.6%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

④ 値段と内容についてはいかがですか？

	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
回　答	17人	0人	1人	0人	0人
	94.4%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%

⑤ お弁当の献立表についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	4人	4人	8人	2人	0人	0人
	22.2%	22.2%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%

⑥ お弁当の容器についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	4. 無回答
回　答	4人	2人	11人	1人	0人	0人
	22.2%	11.1%	61.1%	5.6%	0.0%	0.0%

⑦ お弁当のおかずについてはいかがですか（※複数回答）？

	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
回　答	2人	1人	0人	4人	0人	1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
	2人	1人	10人	1人	6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。

●ラーメン
●めん類
●うどん、そば
●石狩汁

⑨ 配達員の対応についてはいかがですか？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	13人	1人	4人	0人	0人	0人
	72.2%	5.6%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

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？

	1. 満足	2. やや満足	3. 普通	4. やや不満	5. 不満	6. 無回答
回　答	10人	4人	4人	0人	0人	0人
	55.6%	22.2%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%

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）。

	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
回　答	2人	2人	3人	4人	2人	5人
	7. 食事で生活の楽しみが増えた	8. 変化なし	9. その他			
	3人	6人	1人			

ご意見ご要望がありましたら、ご記入ください。

●米が固い

●白米の量が多い

●献立表のメニューを増やしてほしい

●容器が少し小さい

●いつもご苦労様

●自分ではできないのでとても感謝です。

●いつも感謝しています。ありがとうございます。

○今後の課題・改善点として

①	ご飯は「普通」と回答された方が9人、「やや不満」と回答された方が2人となっており、「お米が固い」、「量が多い」などの意見もありました。お米の種類や季節などに合わせた炊飯方法により美味しいご飯の提供に努めてまいります。また、ご飯の量は少なめに変更が可能ですので、配達時に希望を伺えるよう適宜、情報提供を行います。
②	お味噌汁は、「普通」と回答された方が7人でした。また、「満足」が5人、「やや満足」が1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」が4人、「不満」が1人ありましたので、内容や味付け、具の量などを検討し、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8人、「やや満足」が1人、「普通」が9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17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、次いで「満足」が4人、「やや満足」が4人、「やや不満」が2人でした。「メニューを増やしてほしい」といった意見もありましたので、より満足いただける献立の作成を検討します。

⑦	おかずは、昨年のアンケートで「盛り付けが良い」4件、「盛り付けが悪い」3件であったため改善に努めた結果、今回のアンケートでは「盛り付けが良い」10件、「盛り付けが悪い」1件となりました。「品数が少ない」、「量がす少ない」、「味が濃い」、「味が薄い」といった回答もあったため、より多くの方に満足いただけるよう、おかずの量、味付けなどの内容を検討します。
⑧	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。
⑨⑩	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。
⑪	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2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5人、「人と話す機会が増えた」が2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。

令和6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7年2月4日から18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	81人	85人	166人
回答者数	75人	68人	143人
回答率	92.6%	80.0%	86.1%

2　結果概要

〇回答率は前年度より全体で9.3ポイント高くなっている。（R5:76.8%→R6：86.1%）
〇職員の対応については、送迎時において「良い」以上の評価の割合が88.8%と、高い評価を得ているものの、前年度と比較すると6.5ポイント低くなっている。サービス提供時については、前年度と比較し4.0ポイント高く、90%近い利用者が「良い」と評価している。（送迎時R5：95.3%→R6：88.8%、サービス提供時R5:85.2%→R6:89.2%）
〇施設の使いやすさ・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、前年度と同様の評価を得ている。（R5:83.5%→R6:84.3%）
〇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、前年度と比較すると1.4ポイント低くなっている。（R5:86.5%→R6:85.1%）
〇昼食のメニューについては、「良い」以上の評価の割合が前年度と比較して3.5ポイント高くなっている。（R5:60.3%→R6:63.8%）
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前年度と比較して4.5ポイント低くなっている。（R5:79.0%→R6:74.5%）
〇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2.0ポイント高くなっている。（R5:81.0%→R6:83.0%）
〇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4名いる。（R5:2名→R6:4名）
〇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するよう依頼している。

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	45人	21人	4人	0人	0人	5人
	60.0%	28.0%	5.3%	0.0%	0.0%	6.7%
祝梅ほっとす	32人	29人	6人	0人	0人	1人
	47.1%	42.6%	8.8%	0.0%	0.0%	1.5%
合計	77人	50人	10人	0人	0人	6人
	53.8%	35.0%	7.0%	0.0%	0.0%	4.2%

＊コメント
・（新富）ほっとすのことしか知らない。
・（新富）何も言うことはないです。
・（新富）送り迎えをしてくれて、とても良いです。
・（新富）必ず名前を呼び、明るく言葉をかけてくれて爽やかです。
・（新富）両脇を抱え、転倒しないよう十分な注意をしていただきます。
・（祝梅）とても良い。迷惑をかけてごめんなさい。

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
新富ほっとす	39人	26人	6人	0人	0人	3人
	52.7%	35.1%	8.1%	0.0%	0.0%	4.1%
祝梅ほっとす	23人	36人	5人	0人	0人	1人
	35.4%	55.4%	7.7%	0.0%	0.0%	1.5%
合計	62人	62人	11人	0人	0人	4人
	44.6%	44.6%	7.9%	0.0%	0.0%	2.9%

＊コメント
・（新富）とても良い。私の人生でこの様に気分の良い所は、ほっとすが最高です。
・（新富）言ったことを何でもしてくれてとても良い。
・（新富）丁寧なサービスに感謝です。
・（祝梅）家族が②だけ答えます。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	33人	33人	7人	0人	0人	1人
	44.6%	44.6%	9.5%	0.0%	0.0%	1.4%
祝梅ほっとす	17人	35人	14人	0人	0人	0人
	25.8%	53.0%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	50人	68人	21人	0人	0人	1人
	35.7%	48.6%	15.0%	0.0%	0.0%	0.7%

＊コメント
・（新富）とても良い。何事にも気を使っていただき、お疲れだと思います。

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	40人	26人	8人	0人	0人	1人
	53.3%	34.7%	10.7%	0.0%	0.0%	1.3%
祝梅ほっとす	18人	36人	11人	0人	1人	0人
	27.3%	54.5%	16.7%	0.0%	1.5%	0.0%
合計	58人	62人	19人	0人	1人	1人
	41.1%	44.0%	13.5%	0.0%	0.7%	0.7%

＊コメント
・（新富）とても良い。いつもきれいに気を使っていただき、私の人生で最高の場所です。

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	26人	27人	18人	0人	0人	4人
	34.7%	36.0%	24.0%	0.0%	0.0%	5.3%
祝梅ほっとす	8人	29人	22人	2人	0人	5人
	12.1%	43.9%	33.3%	3.0%	0.0%	7.6%
合計	34人	56人	40人	2人	0人	9人
	24.1%	39.7%	28.4%	1.4%	0.0%	6.4%

＊コメント
・（新富）良い。毎回色んなご馳走で、メニューを考えるだけで大変かと思います。
・（新富）いつも美味しくいただいております。
・（新富）どこのレストランより美味しいと言っています。
・（新富）その時による。
・（祝梅）時々まずい日もある。
・（祝梅）美味しい昼食ありがとう。
・（祝梅）心のこもった美味しい昼食にいつも感謝しております。塩分も控えめで助かっております。
・（祝梅）毎回美味しくいただいております。
・（祝梅）汁物（味噌汁）はもっと熱い方が良い。

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	26人	33人	13人	0人	0人	3人
	34.7%	44.0%	17.3%	0.0%	0.0%	4.0%
祝梅ほっとす	16人	30人	16人	1人	0人	3人
	24.2%	45.5%	24.2%	1.5%	0.0%	4.5%
合計	42人	63人	29人	1人	0人	6人
	29.8%	44.7%	20.6%	0.7%	0.0%	4.3%

＊コメント
・（新富）とても良い。色々な事を考えてくださり、心から癒されます。楽しいですね。
・（新富）皆に優しくて良いと思います。
・（新富）毎回思うのですが、良く思いつかれます。
・（祝梅）色んなゲーム楽しいです。
・（祝梅）素晴らしいです。毎日楽しんでいます。
・（祝梅）手作りで、色々考えてくれて楽しいです。

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
新富ほっとす	33人	31人	9人	0人	0人	1人
	44.6%	41.9%	12.2%	0.0%	0.0%	1.4%
祝梅ほっとす	16人	37人	13人	0人	0人	1人
	23.9%	55.2%	19.4%	0.0%	0.0%	1.5%
合計	49人	68人	22人	0人	0人	2人
	34.8%	48.2%	15.6%	0.0%	0.0%	1.4%

＊コメント
・（新富）とても良い。希望以上の心遣いに凄い心が癒されます。
・（祝梅）人による。

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
新富ほっとす	74人	1人
	98.7%	1.3%
祝梅ほっとす	64人	3人
	95.5%	4.5%
合計	138人	4人
	97.2%	2.8%

＊コメント
・記載なし

⑨ その他お気付きの点など。
（新富）
皆さんの気遣いに、自分がお返しできないので申し訳ない気持ちでいっぱいです。
いつもとても親切に対応して頂き、何かあった時には速やかに連絡を頂けるので安心して父を送り出す事が出来、感謝しております。ありがとうございます。
送迎のドライバーさん最高です。
アンケート調査について、本人は認知症があり昼食を食べた事も覚えていません。本人が記入しましたが、良く解っていないみたいです。
職員の一人一人が親切に声を掛けてくださり、手を差し伸べてくださって有難く思います。すべてに良く目が届いています。感謝です。
時々、ご迷惑をかけており、申し訳なく思っております。健康状態で家族が気づかなかった事を教えていただき、受診して大事に至らずに済みました。有難いと思います。
お風呂好きなので、入浴時間をあと少し2～3分多く。
毎日が楽しみです。ありがとうございます。
何時も親切にしていただき、ありがとうございます。
ゲームの時には、いつも感心し感動しています。色々な物の素材を活用して作っているのにはいつも感心しています。何時も楽しませてもらっています。ありがとうございます。
楽しい場所に行ってくると、元気に利用しています。以前も楽しい毎日でしたが、もっと楽しい老後で充実しています。お風呂も気持ちいいし、とても良い匂いがします。気づかない体の変化もアドバイスして頂け助かります。皆さんのお仕事に感謝の毎日です。
ほっとすさんの職員は、皆親切、丁寧に接して頂いており、在宅介護を継続できるのも、ほっとすさんの力が大きく大変感謝しております。
職員さんは、とても親切で良く気が付きます。今後ともよろしくお願いします。
楽しそうにほっとすに行っています。家に居るよりは、運動をしたりゲームをしたりと、又楽しくお話する方々もいて良いようです。職員の方にも色々お声かけ頂いているようです。
職員の皆様が朝のお迎えの時から笑顔で明るくて、とても安心して一日を過ごせる感じがします。送り出す家族も、一日を過ごして帰ってくる母の楽しかったと言う言葉で満足しています。何時もありがとうございます。
90歳を過ぎて目も悪くなり手も震えています。こんなに優しい人がここに集まった事を不思議に思う程です。戦前戦後を生きた私にとって今が一番幸せです。ほっとすへ来られる日が一番の楽しみです。来所者の人達とも仲良くできてこんな幸せな日を心から感謝しています。この気持ちを伝えたく書いています。読むことが大変だと思いながら書きました。
私は、週に2回参加させて頂いていますが、先生方皆さま、お気遣いをして下さり楽しく過ごさせて頂いて居ります。参加するのが楽しみで、日々感謝しています。
父がお世話になっています。父は認知症も少々進んでいます。現在は2か所でお世話になっていますが、父は違うことをわかっていないと思います。そんな状態ですが、表面は父に聞いて回答しました。家族の意見としましては、職員皆様、とても気持ちの良い対応をしてくださいます。個別のお願いも（できる範囲で）ご検討頂けて、とても感謝しています。

（祝梅）
いつもお世話かけております。ありがとうございます。
職員の方達には大変お世話になり、良くして頂いています。何も言う事は無いと思っています。私の希望として、今の場所で時間の延長ができたら、仕事をしている私としては、安心できるかなと思います。
職員の対応は良いです。
工場見学や外出がしたい。チョコレートや食品を作るのが見たい。
楽しい一日を過ごさせて頂いております。
火曜日が待ち遠しいです。夫が8年余りデイサービスでお世話になりました。大変お世話になり、ありがとうございました。亡き夫もバン、バンと手を打っていますきっと！！通所が無ければどんな人生だったでしょうか。子供ともよく話しますが、お迎えの車が来てくださって先生の皆様が来てくださって、あの嬉しそうなお父さんが笑顔が子供の様で有難い事でした。先生、スタッフの皆様へ心から感謝を申し上げます。合掌　家族一同より。令和6年3月12日に永眠しました。今、私が通所しております。その日が楽しみで感謝の気持ちでいっぱいでございます。
週一度の利用です。昼食のメニューの中で、汁物ですが、いつも冷たいか少しぬるめです。せっかく美味しい具材を使っているのに・・・。調理師さんが居るようですが配達されたものを配膳しているだけのような気がします。年寄りの事だから熱いものは危険と思っているかもしれませんが、熱いものは熱くして食べたいと思っている人もいると思います。食事毎に名前を付けて配食してくれていますから少しは各位の気持ちを汲んで温めてくれても良いのではないでしょうか。私の隣の人、右斜め横の人も汁物はもっと熱ければ美味しいのにね、などと話しています。 各種運動について、各種程度の方々が入り混じっていますが、難度の人、軽度の人、中度の人、少し区分けして軽度の人と難度の人が一緒だと運動そのものに不満が残ります。軽度の人にはそれなりの筋力UPの運動もあると思います。通所者の中には軽度の人は少ないかもしれませんが、少しは運動量を伸ばしたいと期待している通所者もいるはずです。程度によって区分けすることができるよう希望します。なかなか冬期間運動しようとしても自力では難しいものです。
職員の方々は、いつも優しく、細かい所に良く気を使って下さり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。楽しい時間が続きますようにと思っています。食事に関しては、色々大変な時期でもありますが、食堂から香りが少しでも感じられたら良いと思います。私たちも年齢が色々で、あまり汁物等は高温で大変ですが、もう少し温かい方が良いと思います。
細かい所まで気を配って頂き感謝しています。仕事をしている私としては、遅くなる時に延長があるといいなあと思っています。
炒めた食物や和えた食品が器について乾燥している時がある。わかめや野菜がへばりついているのです。おにぎりの時も、上のごはんが乾いていてカサカサで硬くなっていた。注意してほしいと思う。味付けは良いですよ。
送迎用の車の後部座席が狭くて乗り降りが不自由です。
この頃、ゲームばかりで楽しくないです。たまには声を出すカラオケをやってほしいです。歌えない人も聞くのを楽しみにしています。前にも書いたけど実行してくれません。よろしくお願いします。
レクリエーションについてのお願いです。ゲームの回数を減らして、カラオケの機械が良いのがあるのに勿体ないと思います。1か月に2回くらいやってほしいです。声を出すのは体に良いので是非お願いします。カラオケをやっても一人一曲しか歌わせてくれません。好きな人が沢山いるのでせめて一人三曲くらい歌わせてほしいです。ゲームばかりやっても楽しくないです。
いつも楽しみに行って帰ってきます。
ちやんとやって頂いてもらってありがたい。