

令和2年度指定管理業務に関する事業報告書（デイ）

施設名 京都市山科老人デイサービスセンター

1 施設の管理運営

- ・介護保険法に基づく通所介護事業及び介護予防通所介護事業の実施
- ・京都市総合事業（介護予防・日常生活総合事業）の実施

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

2 事業実施内容

- ・通所介護・介護予防通所介護事業とこれに伴うサービス提供（食事・入浴・機能訓練・レクリエーション・送迎・相談業務などの提供）
- ・日曜日と年末年始（12/31～1/3）を除く毎日開所・通所介護計画に基づく個々のご利用者の生活支援を目指したサービス提供、個別機能訓練計画に基づく個別機能訓練の実施
- ・京都式選べるデイサービスなどを取り入れたグループ活動の実践による心身機能の維持向上社会的交流、生活の充実のための支援
- ・個々の利用者に対する相談援助および関係機関との連携協働
- ・サービス向上に向けてユーザーアンケートの実施と課題改善、職員に対する内部研修や勉強会の取組み、特に、新型コロナウイルス感染症予防対策、介護事故および高齢者虐待防止の重点化
- ・苦情・事故などに関する改善対策および月毎の振り返り実施
- ・なお、感染症の拡大、緊急事態宣言の発出にともない感染対策や3密を回避のため、既存のサービスおよびプログラムの変更・延期・中止を余儀なくされた。

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

（参考）自主事業内容

3 サービス提供状況

管理者：1名 副施設長：1名 生活相談員：2名 看護職員：4名 機能訓練指導員：5名
介護職員：9名 運転手：4名 調理員：4名 その他：1名

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

4 市内中小企業への発注に対する考え方

本会においては、本会経理規程により、100万円以上に関しては、一般競争入札に付することとし、100万円未満の委託業務に関しては、随意契約とする。一般競争入札の場合は、市内中小企業も含めて広く公募し、随意契約では、市内中小企業にも配慮し、見積もり合わせを行う。

5 施設の利用状況(施設稼働率, 利用者数, 事業参加者数など)

(1) 延べ利用者数(実績値)

8,341 人

(2) 実利用者数(実績値)

1,017 件

(3) 収支実績

ア 令和2年度収入状況(単位:円)

介護保険収入	85,481,345
利用料収入	5,300,643
委託料収入	
補助金収入	
寄付金収入	
雑収入	
その他	21,466,504
収入計	112,248,492

イ 令和2年度支出状況(単位:円)

人件費	77,407,277
事業費	14,722,147
委託費	
小額修繕費	
その他	20,114,392
支出計	112,243,816

6 施設の利用者満足度の把握

(1) 利用者満足度の把握状況

ご利用者・ご家族に向けたユーザーアンケートを実施
 【内容】施設サービスおよび職員対応について, 11項目, 4段階評価, 無記名式
 【時期】令和3年1月~3月
 【回収率】65.4%

(2) 利用者満足度把握の結果

【送迎】	満足: 81.1%	やや満足: 13.2%	やや不満: 0.0%	不満: 0.0%	無記入: 5.7%
【入浴】	満足: 71.7%	やや満足: 9.4%	やや不満: 3.8%	不満: 0.0%	無記入: 15.1%
【食事】	満足: 81.1%	やや満足: 9.4%	やや不満: 3.8%	不満: 0.0%	無記入: 5.7%
【レクリエーション】	満足: 47.2%	やや満足: 13.2%	やや不満: 7.5%	不満: 1.9%	無記入: 30.2%
【機能訓練】	満足: 52.8%	やや満足: 22.6%	やや不満: 7.5%	不満: 0.0%	無記入: 17.0%
【全体満足度】	満足: 67.9%	やや満足: 15.1%	やや不満: 1.9%	不満: 0.0%	無記入: 15.1%

その他, 配慮, 職員の言葉遣いや態度, 身だしなみ, あいさつ, 相談・要望・苦情, 施設の使いやすさや衛生管理, 感染症対策などの質問項目

(3) 意見等への主な対応状況

定例会議やミーティングなどにおいて, アンケート結果を基に協議および改善取り組みを始めた。特に満足度が昨年度比で著しく低下した「レクリエーション」「機能訓練」は, 感染対策および3密を避けるため既存プログラムの変更が, 数字に顕著に現れた。ご利用者・ご家族, 関係機関との折々に思いや要望の聴きとり, おひとりお一人の意思決定を大切にプログラム開発が課題となった。

7 その他特記事項

(1)

コロナ禍、感染症対策の取組のもと、地域公益活動の取組形態の変更や中止を余儀なくされた。

- ・やましな認知症サポート連絡会に参画して、相談窓口、徘徊行方不明者の捜査協力を実施。従来のイベント・啓発活動、サポーター養成は中止となった。
- ・併設老人福祉センター・区社会福祉協議会、近隣児童館と連携した取組みのご利用者と各種サークル・児童との「世代間交流」「区内ボランティアグループの活動支援」は中止。実施形態を見直し、乳幼児親子向け「遊びの広場」、施設ボランティアの「コーディネートと活動支援」に取組めた。
- ・学区社会福祉協議会、区ボランティアセンター、大学教育機関（京都橘大学）の活動・研修など実施形態を見直して、講師派遣や地域福祉活動の支援に取組めた。
- ・学区の地域団体（社協・自治連、商店会）、福祉施設・団体などと協働・連携して地域イベントの開催など地域公益活動は中止となった。
- ・左京・東山・山科区の法人通所介護事業所の協働による職種別会議・情報交換・研修は、延期、もしくは一部オンラインで実施できた。一方で、それを補うために施設単独で、感染症対策やケアの質の改善、ハラスメント防止、介護技術に係わる研修や勉強会、その実践に取組んだ。
- ・人材の育成と定着促進のため、新任職員向けの施設独自マニュアルとプログラムの作成、試行に取組んだ。

(2)

・京都市および法人指針に沿い感染症対策のもと、チャレンジ就労体験事業の通年体験受入れ、生活困窮者の社会生活自立支援および就労自立支援への事業協力に取組めた。

8 評価（指定管理者自己評価）

- ・年度当初より継続して感染症対策に取組んだ。
- ・業務改善・サービス向上、事故再発防止、不適切ケアの防止、障害を理由とする差別の解消やハラスメント防止など、職員会議やミーティングによる諸会議・学習活動により理解と実践の取組みを進めることができた。
- ・ユーザーアンケートの他に、訪問活動自粛の中で居宅介護事業者・地域包括支援センターと随時の情報交換、ご利用者のご家族のニーズの聴き取りや暮らしの変化の把握につとめ、サービスの改善や提案などの取組みを進めることができた。

<今後の取組み>

- ・安全と安心のサービス提供および事業継続、行政および法人の指針・対策に沿い感染予防対策の強化に取組む。
- ・年度継続の業務課題の改善取組み、ご利用者一人ひとりに寄添うケア・サービスの点検・改善の継続に取組む。
- ・職種・業務レベルに応じた内部研修・勉強会の企画実施（感染予防対策による外部研修の中止）共有協議による職員一人ひとりの成長と施設の「サービスの質」の底上げに取組む。
- ・業務コストの管理および老朽化する施設設備の計画的修繕、備品の更新により、安心・快適・満足・安全の施設づくりに取組む。