

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 京都市日ノ岡老人デイサービスセンター

1 施設の管理運営

・通所介護事業及び京都市総合事業介護予防型デイサービスの実施
・営業日：月曜日～土曜日 但し年末年始4日間は休業
・営業時間：午前8時30分～午後5時45分
・利用定員：30名
・送迎、入浴、食事、機能訓練、レクリエーション、余暇活動等の提供、生活及び健康相談等を行い、安心して在宅生活を続けられるよう、またご家族の介護負担の軽減を図るよう援助する

(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

老人福祉法第20条の2の2に規程する老人デイサービスセンターとしての事業及びその他京都市が独自に行う事業
・送迎、入浴、食事、機能訓練、レクリエーション、余暇活動等の提供、生活及び健康相談、ご家族の介護負担の軽減
・えらべるレクリエーションとして、①体操、②作品作り、③リラクゼーションから、お好みの内容を選んで、参加していただく
・リハビリの充実を図るため、滑車運動やペダル漕ぎ、フットマッサージ機を活用
・口腔ケアの推進

(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

センター長（管理者）1名、生活相談員1名、看護師兼機能訓練指導員3名、介護職員7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

5 施設の利用状況（施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など）

(1) 延べ利用者数（実績値）

6922 人

(2) 実利用者数（実績値）

90 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	56,469,907
利用料収入	11,099,741
委託料収入	
補助金収入	848,800
寄付金収入	
雑収入	
その他	
収入計	68,418,448

イ 令和2年度支出状況（単位：円）

人件費	41,992,950
事業費	9,769,514
委託費	4,356,605
小額修繕費	376,988
その他	6,398,934
支出計	62,894,991

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

◆利用者満足度アンケート（令和3年2月に実施）
【対象】全利用者および家族
【方法】サービス内容や職員の対応等について、4段階評価＋自由記述で実施
【設問数】10問＋総合評価（5段階）、職員の対応、ご意見、ご要望等を聞き取り、利用者満足度の把握に努めている。

(2) 利用者満足度把握の結果

【依頼数】56件 【回答数】34件（回答率60%）
*大変満足23件、満足10件、どちらともいえない1件、不満0件、大変不満0件

(3) 意見等への主な対応状況

「外出がしたい」との要望に対して、コロナ禍のためドライブ等にはできないが、事業所の周りを職員と一緒に散歩する機会を設けた。「足の力をつけて、こけないようにしたい」との要望があり、ペダル漕ぎ運動や全身運動を兼ねたレクリエーションを実施した。*「足のむくみを解消したい」との声に対して、フットマッサージャーを施行し、浮腫に軽減に努めた。

7 その他特記事項

(1)

どんなに年をとっても、好きなことや得意なことは変わらないと思います。日ノ岡デイサービスセンターでは、ご利用者の皆さんがそれぞれ得意な場面で力を発揮していただけるような関わりを大切にしています。そのため、お一人おひとりのご利用者をよく知るとともに、思いを汲み取れるような関わりを介護の専門職として心がけています。

(2)

8 評価（指定管理者自己評価）

利用実績は、延べ利用者数6,922名（稼働率75%、1日平均利用者数22.4名）となり、前年度実績（延べ利用者数6,153名、稼働率72%、1日平均利用者数21.7名）を上回ったが、年度目標に達することはできなかった。新規利用者の受け入れ件数は19名（前年度20名）、前年度より1名減だったが、コロナ禍の状況の中、定期的な新規受け入れと臨時利用等の対応を取り、安定した稼働率を保つことができた。今後も、山科区内の通所介護サービス事業所の激戦状態は変わらないため、新規ケースの確保には、地域包括支援センターおよび居宅介護支援事業所との連携の強化および積極的な営業活動を継続して行っていく必要がある。

令和2年度の事業方針は、「開設20周年を迎えるにあたり、原点回帰しながら、新しい物を創造し、さらなる発展を目指す」として、事業展開した。9月に開設20周年を迎えるにあたり、原点回帰として、これまでのケア内容や業務マニュアルの見直しを行い、その上で業務改善を図った。新しい物を創造するについては、新たな取り組みが実施できず、現状維持にとどまってしまった。ただ、開設20周年に合わせて、強化的に環境改善に取り組んでいるため、3年度も引き続き行っていく。

サービスの質の向上については、チームケアを向上することでサービスの質の向上につなげるとして、チームケアの強化に取り組んだ。2年度は1名の職員の入職があり、これまでの人員不足の状況が軽減され、ゆとりを持つことで、チーム間のコミュニケーションは増え、チームケアの向上～サービスの向上につながった。今後も職員間の良好な関係を作り、チーム力を高めることで、質の高いサービスを提供し、利用者満足につなげていく。

接遇マナーについても、例年通り接遇チェックリストを用いて、自己チェックを行い、接遇について客観的に評価をした。また今年度は「不適切ケア」についての研修を行い、不適切と思われるケアについて職員間で話し合うことで、日ノ岡デイの現状のサービス内容と照らし合わせて、適切なケアが提供できているのか、点検・振り返りの機会とした。さらにデイ会議で毎回「緑寿会 接遇マナー13か条」を確認し、常に接遇に対する意識づけを行った。ただ接遇マナーの習得としてはまだ課題が多く、3年度は4月に「コミュニケーションに必要な接遇マナーの五原則」の研修を行い、さらなる接遇マナーの向上を図っていく。

サービス・ケア面では、年間行事やレクリエーションは、コロナ禍の状況のため、計画していた外出行事は中止、レクリエーションも感染予防に十分配慮し、実施したが内容的には縮小せざるを得ず、ご利用者に我慢してもらうことが多かった。その中でリハビリのニーズは高くラジオ体操、階段昇降運動、滑車運動、ペダル漕ぎ運動、マッサージャー等、リハビリの実践に強化的に取り組んだ。また、食事もご利用者の楽しみの一つであり、2年度は、ご利用者の要望をもとに、冬季に定期的に鍋料理を提供し、いろんな味の鍋料理を楽しんでいただいた。

全体の評価として、年度末に実施した「サービス満足度アンケート」では喜びの声を多くいただいたこともあり、一定の評価はできるが、質の向上としては、あらたな取り組みを実施できず、現状維持にとどまった。事故、ヒヤリ・ハットについては、発生件数は事故4件、ヒヤリ・ハット36件、保険者へ報告する事例はなかったが、今後もしっかりと事故分析をして減少できるよう努めていく。また第三者評価を受診し、法人の次世代を担う職員と一緒に取り組むことで、知見を広げてもらうことで人材育成につなげた。今後のサービス向上には、さらなるチームワークの強化が必要であり、そのために、職員一人ひとりが、いま自分がやるべきこと、やらなければいけないことをしっかりと考えて実践しながら、職員間の信頼関係を深めていく。職員一人ひとりがスキルアップできるよう、研修や勉強会等を行い、サービスの向上につなげていく。

令和3年度は、介護報酬改定があり、適切に対応できるよう努める。また部署内異動があるため、スムーズに引継ぎを行い、ご利用者、ご家族へ混乱のないよう配慮するとともに、異動した職員が新しいポジションで輝けるよう、バックアップしていく。

これまで通り新型コロナウイルスワクチン等の感染症予防に努め、安心・安全を大切にご利用者に利用してよかったと思っていただけるよう、サービスの質の向上に努めると共に、稼働率をアップできるように健全な事業所運営を行っていく。