

令和2年度指定管理業務に関する事業報告書（デイ）

京都市西ノ京老人デイサービス
センター（デイサービスセン
ターきこえの森）

施設名

1 施設の管理運営

指定通所介護および介護予防型デイサービス事業所として、日常生活上の援助（食事・入浴・排泄・送迎等）、機能訓練、レクリエーション等の介護サービスを提供。また、利用に関する調整、通所介護計画書の作成、および利用者や家族への相談援助を実施。聴覚障害のある高齢者の方については、可能な範囲で通常のサービス提供地域以外からの受け入れや、聴覚言語障害センター（情報提供施設・生活介護事業所）との連携による支援を実施している。

（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

処遇の質の向上を図るために、事業所会議（毎月1回）、居宅支援事業所との合同ケース会議（年2回）を実施し、利用者情報の共有やケース検討を多職種で実施したほか、部研修で感染症や人権をテーマに学習を行った。
利用者の安全を図るため、防災訓練（火災想定・水害想定各1回）を実施した。
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、事業所内の環境整備（飛沫防止パネルの設置・洗面所の自動水栓化・空気清浄機の設置等）や、介助方法の見直し、機能訓練・レクリエーションの内容の見直しを行った。

（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人（相談員・介護職員を兼務）、相談員4人（介護職員を兼務）
看護職員4人（常勤1名・非常勤3名、機能訓練指導員を兼務）、機能訓練指導員1名（介護職員を兼務）、介護職員6人（常勤1人、非常勤5人）
送迎職員5人（非常勤）、事務職員1人（非常勤・他事業所を兼務）

（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

・特殊設備や保守管理以外は市内の中小企業を活用するよう努めている。

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）

7827 人

(2) 実利用者数（実績値）

1147 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	72,179,291
利用料収入	6,078,480
委託料収入	0
補助金収入	2,654,852
寄付金収入	30,001
雑収入	20,504
その他	1,577,410
収入計	82,540,538

イ 令和2年度支出状況（単位：円）

人件費	61,137,096
事業費	15,671,920
委託費	0
小額修繕費	160,927
その他	5,733,672
支出計	82,703,615

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

2021年2月～3月にかけて、ご利用者のうち25%（25名）を対象に、アンケート方式で満足度調査を実施。23名から回答をいただいた。

(2) 利用者満足度把握の結果

・ご利用者への直接的な対応に係る項目（接遇・サービスの内容・サービスの質や技術）については概ね良い評価をいただいた。
・利用契約時の説明（利用方法・料金・苦情窓口・キャンセルの方法）に係る項目について、「いいえ」「分からない」等の回答が多く見られ、利用時に十分な説明を受けていないと感じるご利用者が多い傾向が判明した。

(3) 意見等への主な対応状況

・利用開始時の説明について、重要事項説明書による説明とともに、わかりやすい平易な表現を用いる等、伝え方の工夫を実施している。
・結果をホームページに公表し、事業所の取り組みをご利用者・ご家族の他に地域の住民や関係者の方にも発信した。

7 その他特記事項

(1)

近隣の喫茶店の展示スペースを借りて、ご利用者の作品展を10月に開催。感染予防のため現地にご案内することはできなかったが、画像でご利用者に楽しんでいただき、ご利用者の意欲向上と社会参加に資することができた。

(2)

聴覚言語障害者福祉施設を母体としており、聴覚障害のある職員や手話のできる職員を配置し、聴覚言語障害者の方が安心して手話でコミュニケーションができる環境を整えている。

8 評価（指定管理者自己評価）

1) 令和2年度は、引き続き地域のニーズに応え収支の安定を図るために、利用実績の向上をめざしました。しかし、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、事業所内での感染予防の感染予防の観点から、緊急事態宣言期間中は1日当たりの利用人数の制限を実施しました。また、ご利用者の感染判明により2月に2週間の休業を余儀なくされました。その結果、延べ利用件数が前年度比961件減、1日平均利用者25.2名（前年度比3.1名減）と、利用実績が後退しました。実績後退に伴う減収により、収入は前年度比3,971,044円減収。収支差額はマイナス163,077円となりました。

2) コミュニケーションを担当する職員チームを設置し、手話や筆談を用いたコミュニケーション支援や、レクリエーション時の要約筆記の実施など、聴覚障害者への情報保障の取り組みを行っています。手話を言語とする聴覚言語障害者や盲ろう者の方については、通常のサービス提供エリア外からの受け入れを行い、約20名（登録者の約19%）にご利用いただいています。また、聴覚障害のある職員が介助員、運転手として勤務しています。地域の高齢者がデイサービスで聴覚障害者と関わることで、障害者の存在が身近なものとなり、地域におけるバリアフリー社会の創生に貢献しています。