

令和5年度指定管理業務に関する事業報告書（デイ）

施設名 京都市高野老人デイサービスセンター

1 施設の管理運営

通所介護事業及び介護予防型通所介護事業
・営業日 月曜日から土曜日（日曜日・年末年始12月31日～1月3日は休業日）
・営業時間 午前8時30分～午後5時15分
・利用定員 35名/日
・事業実施地域 東（北白川学区）西（川端通り）南（丸太町通り）北（北大路通り）
・京都市配食サービス事業の受託及び実施

2 事業実施内容

（1）指定管理業務（本来業務：老人デイサービスセンター）
食事の提供、入浴サービス・清拭、排泄、日常生活動作の機能訓練・生活指導、レクリエーション、健康状態チェック、相談及び援助・送迎その他ご利用者の心身の状態に合わせた介助・介護を法人理念、運営方針に基づき行っている。
【加算取得状況】
①入浴介助加算Ⅰ②個別機能訓練加算Ⅰイ又はロ③認知症加算④ADL維持等加算Ⅱ⑤サービス提供体制強化加算Ⅰ⑥処遇改善加算Ⅰ⑦特定処遇改善加算Ⅰ⑧介護職員等ベースアップ等支援加算

（2）指定管理業務（企画提案業務：指定管理者が提案し、施設内で実施している業務。例：配食サービス）

企画提案業務
・配食サービス事業

自主事業の実施状況は、以下の通り。

3 サービス提供状況

管理者1名（所長・生活相談員・介護職員兼務）・生活相談員1名（介護職員兼務）・介護職員6名・看護職員3名・運転手2名。

再委託の実施状況（協定書に明記のない再委託業務）は、以下の通り。（例：給食調理業務）
・給食調理業務 LEOC
・施設清掃業務 TSK

4 市内中小企業への発注に対する考え方

市内中小企業へ優先して発注するように努めている。

5 施設の利用状況（本来業務に係る施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など）

(1)延べ利用者数（実績値）

①令和5年度実績値 人

②令和6年度目標値 人

(2)実利用者数（実績値）

①令和5年度実績値 人

②令和6年度目標値 人

(3) 収支実績

ア 本来業務（老人デイサービスセンター）

介護保険収入	63,773,131
利用料収入	14,121,472
委託料収入	
補助金収入	337,350
寄付金収入	
雑収入	73,500
その他	239
収入計	78,305,692

令和5年度収入状況及び支出の状況（単位：円）

人件費	51,913,602
事業費	10,880,471
委託費	7,823,015
小額修繕費	651,200
その他	6,926,234
支出計	78,194,522

イ 企画提案業務1（配食サービス事業）

介護保険収入	
利用料収入	658,700
委託料収入	262,900
補助金収入	
雑収入	
その他	
収入計	921,600

令和5年度収入状況及び支出の状況（単位：円）

人件費	372,000
事業費	389,262
委託費	
その他	
支出計	761,262

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の実施（令和5年10月に実施）
【対象】ご利用者及びご家族
【方法】サービス内容や職員の対応について5段階＋自由記述
【設問数】14問＋ご意見・ご要望

(2) 利用者満足度把握の結果

【依頼数】71件 【回収数】49件 【回収率】69%

① 職員の挨拶・言葉づかい・態度について。 [満足80%]
② 職員が提供するサービスの質や技術について。 [満足59%]
③ 職員はその日のあなたの体調や気持ちを聞いて気を配ってくれますか。 [満足84%]
④ サービス内容の変更や急な出来事が起こった時の家族等に連絡や対応について。 [満足86%]
⑤ 送迎時の時間を守り安全な送迎を行えていますか。 [満足82%]
⑥ 食事の献立や味付け・量及び食事介助について。 [満足51%]
⑦ デイサービスの入浴について。 [満足63%]
⑧ デイサービスの日中の活動は楽しいですか。 [満足31%]
⑨ デイサービスを利用するようになってご本人の心身の衰えを防ぐ上で役立っていると感じますか。 [感じる61%]
⑩ デイサービスを利用し始め、以前より食事や入浴・トイレ等が出来るようになった等の良い方向へ変わってきたと感じますか。 [以前よりできるようになった 27%]
⑪ 日中過ごす場所としてフロア等の居心地はいかがですか。 [満足47%]
⑫ デイサービスの状況や利用状況等SNSを使用した発信に興味はありますか。 [興味がある16%]
⑬ デイサービスのレクリエーションや行事等で、今後取り入れて欲しいことや回数を増やして欲しい行事がありますか。
8項選択中【1位 音楽レク】【2位 上映会】【3位 体操レク】

⑭ 現在利用している事業所を、友人や知人に紹介したいと思いますか。 【紹介したい 69%】

(3) 意見等への主な対応状況

アンケート回収後に集計を行い結果やご意見を踏まえて11月に職員会議を開催。職員会議ではご意見の回答や業務内容の改善策の協議を行った。アンケート回答についてはご利用者・ご家族に向けて配布。施設玄関に掲示を行った。

～ご意見・回答例～

- 皆様優しいです。私は耳が少し聞こえますのでもう少し落として下さい。びっくりします。
- 【回答】⇒驚かせてしまい申し訳ありません。適度な大きさでお伝えできるよう、大きすぎない音量から調整するよう職員間で共有させていただきます。
- 洗ってもらうのは雑な人もおられます。
- 【回答】⇒心地よい入浴が提供できず申し訳ありません。ご意見を職員全員で共有し、入浴サービスについての勉強会を開くことで改善させていただきます。
- 洗い場で自分は1人で洗えるのですが隣に別の利用者さんとスタッフの方が入れられ狭く感じます。使うシャワーがスタッフさんにかかってしまったこともあり、もう少しゆったり使えたらいいと思います。
- 【回答】⇒ご用意にはありますが、少し離れたスペースもございますので、いつでもスタッフにご相談ください。

7 その他特記事項

(1)

(2)

8 評価（指定管理者自己評価）

令和5年度利用実績延べ人数7661人

令和5年度に新型コロナウイルス感染症が感染5類になりご利用者やご家族、働く職員の生活が少しずつ変化していくことを年度を通して実感した。前年度と比較して最も変化したのはご利用者数の増加や地域活動の再開である。

健康管理・感染対策については適切な対応ができるように施設内のマニュアルや研修・対应手順を再確認している。

職員には職員会議（感染症対策委員会）や研修を計画的に行った。年間研修では感染症対策（新入オリエンテーション内・感染症の種類・対応の実践）、緊急時手順、認知症ケア・接遇マナー・ハラスメント・高齢者虐待・福祉避難所の開設等を行い障害を理由とする差別の解消に向けた研修を行い職員間でより理解を深めた。

会議や研修については前年度に続いて対面の他にオンラインの活用も継続している。

福祉避難所についてはBCP計画・要配慮者避難計画と合わせて机上訓練や避難経路・備蓄物資等・環境設備の確認を行っている。今後は地域の防災訓練などにも積極的に参加していきたい。

障がいのある方への配慮としてはユニバーサルデザインに配慮した視覚障害者誘導点字ブロックや自動ドア・エレベーター・手すり・障がい者用トイレが設置されている。経年劣化での故障や破損が続いているが確認を行いご利用者や地域住民に関わるところを優先して修繕・点検を行い安全を保ちたい。

今後も地域から信頼され、支援が必要となった時にいつでも相談をしたいと思われる福祉施設を目指し健全で丁寧な運営に努めていきたい。