

令和4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 ・ 京都市配食サービス事業の受託及び実施
（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

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。
（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（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8名・看護職員3名・運転手2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

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（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）

人

(2) 実利用者数（実績値）

件

(3) 収支実績

ア 令和4年度収入状況（単位：円）

介護保険収入	66,198,213
利用料収入	15,282,424
委託料収入	
補助金収入	871,309
寄付金収入	
雑収入	74,000
その他	245
収入計	82,426,191

イ 令和4年度支出状況（単位：円）

人件費	57,414,422
事業費	11,941,361
委託費	7,592,484
小額修繕費	920,480
その他	8,254,282
支出計	86,123,029

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

利用者満足度調査アンケートの実施。（令和4年10月）

【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＋自由記載

【設問数】16問＋ご意見・ご要望

(2) 利用者満足度把握の結果

【依頼数】68件 【回答数】45件 【回収率】66%

① 職員の挨拶・言葉づかい・態度について	満足76%
② 職員が提供するサービスの室や技術について	満足60%
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ていますか。	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87%
⑤ 送迎時の時間を守り安全な送迎を行っていますか	満足78%
⑥ 食事の献立や味付け・量及び食事介助について	満足62%
⑦ デイサービスの入浴サービスについて	満足69%
⑧ デイサービスの日中の活動は楽しいですか	満足40%
⑨ デイサービスを利用し気持ちが明るくなり毎日の生活が良い方向へ変わってきたと感じますか	満足58%
⑩ デイサービスを利用しはじめ、以前より食事や入浴・トイレ等ができ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	満足87%
⑪ 日中を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31%
⑫ デイサービス内の新型コロナウイルス感染症についてはいかがですか	満足31%
⑬ 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	ある31%
⑭ デイサービスのレクリエーションや行事等で、今後取り入れてほしいことや回数を増やして欲しい行事はありますか。	9項目選択中 1位体操 2位音楽レク

全体の満足・おおむね満足していると回答された方は 90.5%でした。

(3) 意見等への主な対応状況

アンケート集計後に職員会議を開催し、ご意見をいただいた内容に対しサービスや施設環境の改良、整備を行った。アンケート回答はご利用者・ご家族に向けて配布し、施設玄関に地域の方々や来訪された方に向けてへ開示を行っている。

以下、●=ご意見 ⇒=改善策

●運転者によってはスピードが早いと感じる。

⇒職員会議にてマニュアルの確認を実施。運転職員にアンケート結果を周知し、同乗職員から乗り心地について随時、伝えることとした。

●食事について、レパートリーを増やしてほしい、カレー・すき焼き・肉どんぶりなど一人で作りにくいものが特においしい、もう少し量を増やしてほしい。

⇒食事運営会議にて調理委託業者へ意見を共有し、反映していくこととした。また、アンケートに限らず、ご要望があればいつでも職員に教えてくださるよう回答用紙に記載して配布した。

●入浴について自分のペースでゆっくり入りたい。人によって介助が雑な時がある。

⇒湯あたり等のリスクがない範囲でゆっくり入浴していただくよう回答用紙に記載して配布し、職員会議にて入浴介助のマニュアル確認と、接遇についての研修会を行った。

●レクや行事について、庭の花を眺める時間がほしい、動物・花の動画が見たい、食事レクや音楽鑑賞、歌やコーラスをしてほしい。

⇒フロアのカーテンを空けて庭の花が見えるようにする。庭の機能訓練の実施。帰宅前の空き時間に花や音楽DVD鑑賞の時間を設ける。食事レクとしてご当地弁当を企画。コロナのリスクについて回答用紙に記載して配布し、歌詞当てクイズといった歌わない音楽レクを実施する。

●帰りに迎えに行ってもいいので、もう少し遅い時間に迎えに行くことができればいいなと思います。

⇒職員にいつでも相談いただくことと、ご家族のお迎え対応についての最も遅い時間を回答用紙に記載して配布する。

7 その他特記事項

(1)

自治会の会議等のため、事業時間外に施設のフロアを会場として提供している。
※緊急事態宣言下は中止している

(2)

東山総合支援学校の生徒とDVDを使用して交流を行った。
高野地域包括支援センターと連携して認知症ネットに参加し、認知症の人にやさしい街づくりとして高野ウエスト商店街と協力して書初め作品の掲示を行った。

8 評価（指定管理者自己評価）

令和4年度利用実績延べ人数 7556名 稼働率 78%

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を優先し事業を行っていくこととなった。緊急事態宣言・まん延防止等重点措置が発令された期間には陽性者も発生しその都度適切な対応が求められた。そのため感染症のまん延が利用数に影響している。

デイサービスとしては感染症が発生した場合休業し、拡げないことが最善の策となるが、ご利用者の日常生活をいかに止めないかということが大切であると自分たちの役割について再認識する機会となった。そのため業務改善検討会を定期的に行い、職員へは感染症や障害を理由とする差別の解消に向けた取り組みとして感染症対策（誰もが感染する可能性があるという理解）・人権・身体拘束、高齢者虐待防止・ハラスメント研修を行った。

その他の研修については感染対策のため新たに動画研修やオンライン研修を導入し計画的に行うことができた。ケアの向上については新入職員及び経験年数別（新人職員には介護記録についての実践研修、中堅職員には環境作りや指導方法について、それ以上の職員には介護保険の理解について研修を行った）の教育体制を構築して技術と質の向上、統一を図った。い

さらに認知症ケア会議を定期的開催し、職員間のケア場面での困難を共有するとともにご本人の生活歴や心身の状況、趣味嗜好を多職種協働で分析し、ひもときシートととしてまとめてご本人の望むケアの実施を図った。

また福祉避難所指定施設として土砂災害防止法・津波法に基づいて勉強会と立ち退き避難実践訓練を行った。現在はより実践的なBCP計画策定に向けて他事業所と連携して協議を行っている。

年間計画については感染対策が優先される中で変更もあったが、消火避難訓練や季節行事を開催した。

長年地域の障害者施設からのボランティア受け入れを行ってきたが感染症対策のため令和4年度も双方の施設判断で休止している。施設以外に関わる場所として手紙や映像でやり取り等を継続し関係性は保ち続け今後の感染状況を鑑み関わり再開していきたい。

障害のある方の配慮として、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、手すり、障害者用トイレが設置されている。