

# 2023年度岡崎市地域福祉センター (中央・北部・南部・西部・東部)事業報告書

公の施設名称	岡崎市中央地域福祉センター 岡崎市北部地域福祉センター 岡崎市南部地域福祉センター 岡崎市西部地域福祉センター 岡崎市東部地域福祉センター
施設の設置目的、役割	高齢者の各種相談に応ずるとともに、高齢者に対して健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜等を総合的に供与する。
施設の所在地	中央 岡崎市梅園町字寺裏 5 番地 1 北部 岡崎市岩津町字西坂 54 番地 1 南部 岡崎市下青野町字天神 78 番地 西部 岡崎市宇頭町字小藪 70 番地 1 東部 岡崎市山綱町字中柴 1 番地
施設規模	敷地面積 建物面積 中央 4,299.79 m <sup>2</sup> 1,506.92 m <sup>2</sup> 北部 6,549.55 m <sup>2</sup> 1,382.02 m <sup>2</sup> 南部 3,000.00 m <sup>2</sup> 1,096.57 m <sup>2</sup> 西部 4,996.00 m <sup>2</sup> 1,357.18 m <sup>2</sup> 東部 5,847.29 m <sup>2</sup> 1,603.80 m <sup>2</sup>
指定管理者	名称 : 社会福祉法人岡崎市福祉事業団 所在地 : 岡崎市美合町字下長根 2 番地 1 代表者 : 理事長 中川 英樹
指定期間	2021年4月1日～2026年3月31日

## 1 事業の実施状況

### (1) 実施状況

#### ○ 維持管理業務実績

作業項目	実施日	実施者	内 容
清掃	開館日	職員	日常清掃
	開館日	業者	事業所内全般
	年4回	業者	ガラス、石床洗浄
	年2～4回	業者	ワックス清掃、床洗浄
保守・点検	毎月	業者	昇降機（中央のみ）、防鼠防虫、中水処理（中央除く）
	年1～2回	業者	空調設備
	年4回	業者	非常通報装置
	年3回	業者	循環ろ過装置
	年6回	業者	自家用電気工作物 ※東部を除く
業務委託	開館日	業者	入浴受付（中央除く）
	週1回	業者	一般廃棄物処理
保安・警備	毎日	業者	戸締りなど日常保守・警備（機械）

#### ○ 運営業務実績

##### ① 老人デイサービスセンター

###### ア デイサービスセンター

事業名	営業日時	利用定員		内容
通所介護	月曜日から土曜日まで (12/29～1/3 を除く) 9:00～19:00	中央	30人	利用者がその居宅において、現に有する能力を維持・向上することにより、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、必要な支援及び機能訓練を実施した。 また、社会的自立を目的とした交流の機会を設け、楽しみながら取り組むことで意欲の向上につながるよう支援を行った。
		北部	25人	
認知症 対応型 通所介護	月曜日から土曜日まで (中央は木曜日、12/29 ～1/3 を除く) 9:00～19:00	東部		利用者の身体的能力の維持と共に、精神活動に寄り添い、安定した生活を営むことができるよう、介護者家族と連携し必要な支援を行った。
		南部	10人	
		西部	12人	

###### イ 居宅介護支援事業所

事業名	営業日時	内容
居宅介護支援	月曜日から土曜日まで (敬老の日を除く国民の祝日及び 12/29～1/3 を除く) 9:00～17:00	利用者の心身の特性を踏まえ、その能力に応じた自立した生活を、可能な限り住み慣れた環境で継続することができるよう、利用者・家族に配慮したケアプラン作成及び相談援助を実施した。

② 老人福祉センター

ア 定期教養講座

ご利用者様の年代のニーズに合わせた教室を設定し、健康の増進を図ると共に、仲間との交流を深めながら教養の向上につなげることで、参加者が自然に介護予防を実践できるよう運営した。

**中央地域福祉センター**

開催教室	開催日時	参加者数	
茶道(抹茶) (裏千家)	月2回 24回	毎回約 13人	延べ 319人
3B健康体操	月2回 24回	毎回約 20人	延べ 498人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約 17人	延べ 408人
楊名時太極拳	月2回 24回	毎回約 16人	延べ 400人

**北部地域福祉センター**

開催教室	開催日時	参加者数	
健康体操	月2回 24回	毎回約 18人	延べ 437人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約 13人	延べ 303人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約 16人	延べ 391人
3Bらくらく体操	月2回 24回	毎回約 17人	延べ 408人

**南部地域福祉センター**

開催教室	開催日時	参加者数	
3B健康体操	月2回 24回	毎回約 12人	延べ 287人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約 13人	延べ 307人
気功太極拳	月2回 24回	毎回約 13人	延べ 317人
おりがみ	月2回 24回	毎回約 13人	延べ 305人
色鉛筆画	月2回 24回	毎回約 6人	延べ 142人

**西部地域福祉センター**

開催教室	開催日時	参加者数	
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約 17人	延べ 398人
楊名時太極拳	月2回 24回	毎回約 16人	延べ 379人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約 17人	延べ 413人
3Bらくらく体操	月2回 24回	毎回約 15人	延べ 362人
からだ整えティラピス	月2回 24回	毎回約 19人	延べ 464人

**東部地域福祉センター**

開催教室	開催日時	参加者数	
うたごえサロン	月2回 24回	毎回約 16人	延べ 377人
3B健康体操	月2回 24回	毎回約 19人	延べ 449人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約 15人	延べ 351人
気功太極拳	月2回 24回	毎回約 16人	延べ 393人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約 17人	延べ 416人

## イ その他の行事

### (i) はっぴーらいふ☆プロジェクト

「第二の人生の充実」をコンセプトとした講座やアクティビティ、また、多世代交流などを目的としたイベントやコンサートを「はっぴーらいふ☆プロジェクト」と称し、各館で地域のニーズに合わせた独自の企画を年間通じて実施した。

区分	内 容
中央	7月と12月開催の「宿題応援プロジェクト」や、8月開催の「夏祭り」は、イベントの中でも大きな企画だった。それらのイベントで、地域住民に対して当地域福祉センターを周知することも目的の一つであったが、完全な周知には至らなかった。周知に一定の課題はあるものの、地域住民に徐々にではあるが、知られてきていると思う。
北部	4月から老人福祉センターが多世代化したことにより、8月にはくわがた教室、キッズダンス交流会、11月には「きたフェス」を開催し、12月には老人福祉センター利用者とともに「岩津城祉清掃活動」へ参加した。2月には「きた広場」、「細川保育園絵画展」を開催した。特に「きたフェス」、「きた広場」については、1,000人を超える来館があり予想以上の利用者数となった。今後も地域に根差し、必要とされる施設を目指してイベントを開催したい。
南部	多世代化・土足化・新型コロナによる利用制限の緩和・まちサポ設置などの変更点が多くあったため、既存利用者と新規利用者が共に利用しやすいように努めた。リピート利用や多世代イベントによる新規利用により利用者数は大きく伸びた。老朽化して使用していない備品廃棄処分、コロナ補助金によるトイレ・手洗いの自動化、まちサポ窓口設置や土足化に向けての下駄箱撤去、ホワイトボード新設により施設内での過ごしやすさや使いやすさを追求した。交流や行事開催を通して、新型コロナ前の地域や学校との関係性の再構築にも取り組み、多くのファンが獲得できている。
西部	多世代化と新型コロナによる利用制限の緩和に伴い、希薄化していた交流を取り戻すための企画を起案・実施した。①隣接する矢作中学校との交流：2年生の家庭科の事業の一環として全7クラスの中学生が施設の見学と交流体験を実施。その後、個別にe-sportsの利用時に来館者との交流やデイサービスへのボランティアなど、交流の幅と機会が広がった。作品展の3回開催や吹奏楽部による演奏会などの開催により、保護者の施設利用にもつながった。②矢作西保育園との交流：昭和のむかし（ゴム飛び、ビー玉など）あそびを通じて、保育園と高齢者の交流を実施することで、高齢者同士のつながりも拡がった。③キッズコーナー設置：一日1組以上のお子様とその保護者が来館いただけるようになった。矢西の掲示板や宇頭公園などに地域の方々の協力をいただいて設置した広報の掲示を見た方、また、矢作市民センターや西部地域交流センター矢作館の職員さんから紹介された方が、多く来館された。近隣施設との協力による成果が出てきている。
東部	地元とのつながりを大切にし、多世代交流を軸にして施設企画を行った。マルシェ開催の際には、地元の太鼓演奏者やピアノ演奏者にゲストとして演奏していただいた。販売ブースや体験ブースの多くも、地元の方を中心にお声かけをした。また、

	小学校や中学校との交流も再開し、合唱や合奏などを披露していただくことができた。多くの地域の方が、ご覧になり楽しまれた。地域の保育園児の作品や吊るし飾りの作家さんの作品をお借りし、作品展を開催することもできた。地元企業の協力によるカードゲームのイベントの開催、地元のボーカルによるミニキャンプ体験など、地域住民ぐるみの世代を超えた楽しい時間を提供することもできた。
--	---

( ii ) 出張サロン

地域にお住いの高齢者の介護予防に資する交流の場（地域の集会所等で町内会程度を単位とした集まり）を開催した。

【中央】年間計4回（6月・9月・12月・3月開催）

【北部】年間計5回（9月・12月・1月・2月開催）※12月に2回開催

【南部】年間計3回（7月・11月開催）※11月に2回開催

【西部】年間計3回（9月・10月・12月開催）

【東部】年間計2回（7・11月開催）

( iii ) 元気ハツラツ出張測定

地域の高齢者に対し、血圧や体重などを正しく測定して健康管理に努めていただくとともに、施設を利用される方へのよりよいサービス提供を行い、施設利用者増加に繋げることを目的として実施した。

体重体組成計を使用した体組成の測定や血圧測定を行い、健康維持の指標としていただくようアプローチを行った。

【中央】年間計6回開催

【北部】年間計6回開催

【南部】年間計6回開催

【西部】年間計6回開催

【東部】年間計6回開催

( iv ) シルバーカレッジ事業

各センターのコンセプトを基に、いつまでも意欲的にいきいきと心豊かに過ごしていただっくりっかけ作りをお手伝いする事業として運営した。

区分	内 容
中央	<p>「ふくろう学園中央校」（全6回）</p> <p>テーマ「頭と体を使ったレクリエーション」</p> <p>第1回：体操・ニュースポーツ①（公式ワナゲ）</p> <p>第2回：Switchでスポーツ①</p> <p>第3回：体操・ニュースポーツ②（五目お手玉）</p> <p>第4回：体操・ニュースポーツ③（バッケリング）</p> <p>第5回：Switchでスポーツ②</p> <p>第6回：体操・ニュースポーツ④（オーバルボール）</p>
東部	<p>「ふくろう学園東部校」（全6回）</p> <p>テーマ「体を使ったお手軽ゲーム体験」</p> <p>第1回：Switchでスポーツ</p> <p>第2回：スポーツ吹き矢</p>

	第3回：モルック 第4回：ボウリング（サンボウルにて） 第5回：ボッチャ（友愛の家にて） 第6回：ダーツ
--	---

#### ウ 地域活動

項目	開催時期	内容
地域の交差点にて 街頭監視活動	年4回	老人福祉センターに隣接する横断歩道にて、交通安全啓発街頭監視活動を実施した。

#### エ 情報発信

項目	内容
ホームページの活用	天候などによって変化する、施設の利用状況について、ホームページの最新ニュースにアップし周知を図った。イベントや講座の周知や報告を行うことで、集客に活用した。併せてLINEも活用し、周知を図った。
LINEの活用	ご利用者にタイムリーに講座やイベントの情報を届けることができ、集客につながった。定期教養講座の当選発表に利用することで、業務の効率化につながった。

### (2) 事業実施に対する自己評価

#### ① 老人デイサービスセンター

##### ア デイサービスセンター

<デイサービスほほえみ（一般型）>

##### ● 安定した収益確保の検討

利用者や家族の要望も含め、提供時間の延長及び定員変更に向けた検討を重ねた。安定した収益を確保するため、2024年度も引き続き、提供時間の延長及び定員変更に向けた検討を重ねていくこととする。介護報酬改定に向け、オンラインによる研修を積極的に受講することで情報収集に努めた。中央では、多職種交流会など定期的に参加することで、ケアマネジャーと福祉用具レンタル事業所などの交流を深め、地域連携にも取り組んだ。また、北部内部でも連携をし、ケアマネジャーが望む社会資源を知ることで、介護予防を強化する体制を整えたところ、高稼働の実績につながった。

##### ● 新たな加算の算定

2021年度から取り組んできた「加算プロジェクト」により、個別機能訓練加算（I）イ算定率50%（要介護対象）を目標に、各施設の「らしさ」を追求した機能訓練の充実ができた。更に、口腔スクリーニング加算の算定も順次始め、利用者ニーズに沿えるようなプログラムの充実を図ることができた。算定率70%超えの北部では機能訓練の取組みが周知され、新規契約者は一様に個別機能訓練加算I（イ）算定を希望されている。北部に続き、中央も目標とする算定率50%が達成できた。南部では「加算プロジェクト」を通じ、個別機能訓練加算（I）イを実施するにあたり職員の共通認識と体制づくりに取り組んだ結果、算定者数の増加につながった。

また、オンラインによる研修を積極的に受講することで、介護報酬改定に向けた情報収集に努めた。

##### ● 介護者支援サービスの新設

介護者支援サービスの一つとして、4月に中央で先行導入したLINEは、12月ま

でに全館で導入し、約半数の家族に登録いただいた。また、職員の業務改善提案により4月から導入したおむつの実費対応も評価を得ている。今後も幅広い様々なニーズに迅速に対応していくことで、利用者満足度の向上と新規契約者の獲得を図っていく。

- I C T（情報通信技術）の活用

生活相談員会議を中心に業務効率化に向けた検討を進め、新たな機能の活用として、北部の先行導入により作成に時間をする「週間予定表」の廃止をすることができた。今後も更なる新たな機能の活用を検討していきたい。LINEの導入については中央の先行導入により全館導入することができ、「連絡ノート」や電話の他、連絡ツールの一つとして、登録いただいた家族やケアマネジャーとは情報の共有交換を図ることができ、行事関連など画像による情報共有は大変好評をいただいている。

#### <デイサービスほのぼの（認知症対応型）>

- 若年性認知症に特化したプログラムの構築

2事業所において若年性認知症の方はみえないが、中央では若年性認知症の理解を深めるため、職員間でディスカッションを行うとともに、加算算定の具体的要件や実践方法を確認した。各館実践者研修履修後、現場でのフィードバックを行うことで、全職員の認知症対応力の向上につながっており、日々変化のある認知症の方のケアに対し、職員が同じ方向性で実施できるよう努めた。また、毎月開催している「ほのぼの検討会」においてケース検討や、新たなプログラムや質の向上に向けた情報交換や検討を重ねており、今後も利用者一人一人に合ったプログラムの確立をしていく。

- 認知症の理解を目的とした地域連携の強化

中央では利用者家族やケアマネジャーに向けた「認知症ケアに関する勉強会」を開催し、参加者からは好評価を得ることができ、より一層地域連携の強化を図ることができた。北部では居宅介護支援事業所主催の「きたかふえ」に参加し新規契約者獲得へつなげることができた。

キャラバン・メイトの育成については、岡崎市主催の「キャラバン・メイト養成講座」の実施がされず、新たな育成にはつながらなかったが、北部では2022年度に引き続き恵田小学校6年生の児童を対象に認知症サポーター養成講座を開催した。また、3月には地域包括支援センターの協力を得ながら、2事業所生活相談員共同主催の「認知症サポーター養成講座」を実施した。2024年度も同様に計画実施していくことで、地域の方への認知症に対する理解や正しい知識を深めていただく。

#### イ 居宅介護支援事業所

- 自立支援に資する質の高いケアマネジメントの実施

コミュニティケア会議では、利用者個別の課題解決にもつながる内容となっており、医療、介護連携について、多職種、多機関と話し合えた。利用者の自立支援という点から、地域の集いの場や社会資源の活用について情報共有し、視野を広げることができた。また、事業所内のミーティングでは、支援方針を話し合い、個々のケアマネジメントの質の向上に努めた。

- 複合化・複雑化する支援ニーズに対応する支援力の強化

##### 【中央】

1月に業務効率化の勉強会を実施し、運営基準減算にあたる業務内容について再確認し、優先的に行うべき業務の把握や、実施方法について学ぶことができた。また、他法人と協力して情報共有の勉強会を行い、普段のコミュニケーションを円滑に行うための工夫などについて、参加事業所と共有した。

##### 【北部】

きた会（近隣の居宅事業所交流会）が4居宅から6居宅に増加して、更に活発な情報交換ができるようになった。2023年度は、岡崎薬剤師会が講師となり、薬についての勉強会を開催することができた。また、近隣の医療機関からの依頼で、病院職員向け介護セミナーを行った。その後も、医療と介護の現場を知る相互交換見学会を企画して、医療、介護の垣根を超えて相互理解を深めることができた。こうした活動から、地域での多職種連携やケアマネジメント力向上に貢献し、地域ケアシステムにおける居宅介護支援事業所にできる役割を実践することができた。

#### 【南部】

他事業所との事例検討会ではB C Pについて検討を行い、他事業所ケアマネジャーの対応や工夫を情報交換・共有することができた。事業所内の事例検討会では、主介護者に対する支援が必要なケースの事例検討を行った。

#### 【西部】

他事業所に向けては、当法人ならではの高齢者福祉と障がい者福祉も両事業とも実施しているという強みを活かし、障害者手帳の取得やサービス・控除・市の福祉サービスの利用について事例を用いてわかりやすく、身近に感じられるように工夫をして勉強会を行った。

自事業所向けとしては家族が遠方であり家族以外の支援についての検討を行うことで、フォーマル・インフォーマルな提案が多くあり地域情報・知識の深化となった。

#### 【東部】

事業所内の事例検討会では、主介護者の家族が障がいサービスを利用し、医療や金銭面など複数の問題を抱える実際のケースで検討を行った。経験年数により考え方には差が出たが、それぞれが刺激になったと手ごたえを感じている。東部・額田圏域の主任ケアマネジャーで勉強会を企画する際には情報交換ができるなど視野が広がったが、そこで話し合ったものを研修の形で実現することで参加した地域のケアマネジャーなど地域全体のスキルアップになり、加算条件を満たすことができたとともに非常に好評であった。ケアマネジャー未経験の職員の配属により配属された職員が新たな視野に苦戦しながら日々成長を見せ事業に貢献するとともに、伝える側も伝え方など工夫しながら部署全体の成長にもつながった。

### ● I C T（情報通信技術）の活用

パソコンからのF A X送信について、円滑に業務を行うことができている。ほのぼのシステムをリモートで操作できるように、短期間であったが、訪問の空き時間を利用し、車内などで入力することを実施した。今後は、課題を整理しながら、業務の効率化につなげ、利用者、家族のニーズにも迅速に対応するため、更なる検証を行っていく。

### ● 情報発信力の強化

利用者アンケートにより、多くの方が将来不安を感じていることがわかった。介護負担を軽減するために、介護保険サービス以外で、日常生活の中で、ちょっとした工夫をされている意見もたくさんあった。すぐに取り組めそうなことや参考になりそうなことを写真やイラスト付きでまとめた。また、市内でも豪雨による被害があったことで、災害時の工夫についても、備蓄や環境、地域とのつながりについて取り組まれている情報を配布することができた。訪問時には、住まいの安全対策や備蓄品について話し合うきっかけになった。

### ● 事業間連携の強化

部署間の連携によって、それぞれの部署が持っている情報を共有した。また、組織として同じ目標を持つことで、利用者の生活の質の向上や改善につながり、組織全体のスキルの底上げをすることができた。

② 老人福祉センター

● 利用対象年齢の拡大

【中央】

積極的に多世代交流イベントを実施した。特に、7月と12月開催の「宿題応援プロジェクト」や、8月開催の「夏祭り」は、イベントの中でも大きな企画だった。地域住民に対する当地域福祉センターの周知は、これらのイベントの目的の一つであったが、十分とはいえない今後の課題となった。運営懇談会では、梅園小学校教頭に参加していただき、情報交換することができた。梅園小学校と交流する機会が増え、良かったと感じた。

【北部】

地域の「いきいきサロン」5か所へ参加し、老人福祉センター職員が教室を開いている。また、2023年度から初めて岩津中学校と一緒に「岩津城祉清掃活動」にも参加した。奥殿小学校ワラビ採りや、岩津小学校校内学芸会、壱学校運動会など、館をあげて積極的に地域に出向くことで、北部主催の「きたフェス」や「きた広場」などの施設で行う大きなイベントに良い影響を与えることができた。今後も多世代化した施設として地域に認知していただき、必要とされるように地域との関りを深めていきたい。

【南部】

多世代交流イベントについて、9月の「秋祭り」、「よってみりん南部2023冬休み」などを開催することで若い世代の来館もあり、施設の存在や事業内容を知りていただく機会となった。「六西マルシェ・ツナグ秋まつり」では、地域福祉センターのサイコロゲームのブースを設置して施設の宣伝に努めた。「六ツ美商工まつり」には、来賓として参加した。

老福懇談会については、施設の多世代化に向けて、新たに岡崎市わらべうたベビーマッサージ教室つむぎの講師や定期教養講座講師にも参加してもらうとともに、六ツ美4学区の総代会長に交互で参加してもらい、立場や役割の違う方々から利用者目線の貴重な意見をいただいた。

【西部】

多世代化の周知のため、地域の方々との連携を図り、公民館や公園への掲示を実施していただけるようになった。掲示が3歳未満児とその親の方々の目に留まり、新規利用者の獲得へつながった。また、LINEを通じて「ごちゃまぜ文化祭」や「親子イベント」などの新規イベント情報の発信を行うことでも、多くの新規利用につながった。

【東部】

多世代が交流できる講座を5回開催した。保育園との交流は作品展を通し、山中小学校との交流はうたごえコンサートの開催を通して行うことができた。東海中学校とは、合唱コンサート、新春コンサートなどの交流を継続できている。2023年度で15周年を迎えたこともあり今まで以上の地域とのつながりを求め、「地域と一緒につくるマルシェ」をテーマにして、東海中学校区の多くの地元の方にご協力いただきながら「よつといでん東部マルシェ」を開催することができた。また、講座の作品展と舞台発表も復活させ、「東部まつり」と新たに銘打って開催した。運営懇談会では、初めての方にもご参加いただき、多くの意見をいただいた。

● 来館者の満足度向上を目指した運営

【中央】

1月に「eスポーツ関連イベント」を実施した。子どもと高齢者の参加を集め、ボウリングゲームで交流した。子どもから高齢者に対して、ボウリングを上手く投げるコツを

教えたり、お互い応援し合うことができた。また、高齢者からは、本来のボウリングは体力的に難しいが、「eスポーツだと簡単に安全に実施でき、楽しかった」という意見を多くいただくななど双方にとって良い機会となった。

#### 【北部】

今年初めて開催した「きたフェス」や2月に開催した「きた広場」では、チャレンジこども店長・こども店番を開催するなど、今までにない客層でたくさんの方にご来場いただいた。

接遇技術向上研修については、オンラインでの研修と個別目標を具体的に掲げてのOJT研修の両方を実施した。

#### 【南部】

多世代交流イベントについては、ボウリング・紙飛行機競技会・ゲーム機・ボッチャなどを高齢者と子ども達の交流手段として活用したり、地域福祉センターの浴場見学会や足湯体験会を行い、銭湯を知らない世代に公衆浴場の周知など、新たな取組みを行った。また、パステルアート・メイクアップ講座・樂しいうたごえ会などを開催し、ニーズ把握することにより、定期開催につなげた。

接遇技術向上のための研修として、虐待防止研修や事例から学ぶ接遇研修を受講して、接遇に関する意識や技術の向上を図った。

#### 【西部】

多世代の新規利用者獲得のため新たなイベントとして、SWAGづくり（クリスマスリースや正月飾り）を子ども連れの世代と高齢世代の混合で開催をして、イベントを通じての多世代交流を実施した。お互いに声を掛け合うことで目的である飾りの作成と同時に交流を図ることができ、イベント後の継続的な利用につなげられた。また、地域福祉センター利用時にイベント参加された方々が、自然に交流を図られている場面を見かけるようになった。

多世代化に伴い、今までの利用者像に変化があり、対未就園児、園児、小学生、中学生、高校生、30代、40代、50代と利用者年齢層の幅が広がってきてている。基本的な接遇は、過去の研修などで向上してきたものの、それぞれの年代に合わせた対応が求められてきている。経験と同時に年代に合わせた対応が、今後の研修の課題になってきている。

#### 【東部】

地域との関係性の強化と多世代への施設理解に焦点を当て、イベントを企画・実施した。「よつといでん東部マルシェ」では、多くの東海中学校区の方々にかかわっていただき開催することができた。また、キャンプでは、山中学区のボーイスカウト様を講師にお招きすることもできた。

接遇については、オンラインの研修の活用などにより、顧客満足度調査でも「非常に満足」とのお声をいただくことができた。

### ● SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）などを活用した広報の拡大

老人福祉センター発信のLINEを2022年度の途中から導入し、ともだち登録者が順調に増えた。今では、各老人福祉センターの毎月の予定表や開催する行事の告知、その他の連絡に欠かせない手段となっており、LINEの配信を見て来館される方が確実に増えている。

## 2 施設の利用状況

### (1) 利用状況

#### ① 老人デイサービスセンター

##### ア デイサービスセンター

単位：日、人

区分			開館 日数	事業 対象者	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
中央	ほほえみ ※1	2023	307	0	82	867	3,188	1,930	1,038	152	219	7,476
		2022	308	0	57	857	3,424	1,842	492	441	72	7,185
	ほのぼの ※2	2023	256	---	0	0	328	297	307	142	0	1,074
		2022	257	---	0	0	218	70	168	117	0	573
北部	ほほえみ ※1	2023	307	0	0	596	4,896	2,169	612	283	76	8,632
		2022	307	0	0	793	4,512	2,091	513	306	76	8,291
	ほのぼの ※2	2023	307	---	0	53	584	427	418	415	606	2,503
		2022	308	---	0	17	900	389	324	397	538	2,565
南部	ほほえみ ※1	2023	307	0	0	418	2,716	1,267	742	323	152	5,618
		2022	308	0	0	337	2,976	1,168	340	509	217	5,547
西部	ほほえみ ※1	2023	307	0	33	426	3,302	1,598	373	265	23	6,020
		2022	308	0	29	410	2,895	1,098	384	59	54	4,929
東部	ほほえみ ※1	2023	307	0	63	656	3,298	1,570	555	828	260	7,230
		2022	308	0	51	479	3,436	1,197	588	596	273	6,620
合計		2023	---	0	178	3,016	18,312	9,258	4,045	2,408	1,336	38,553
		2022	---	0	137	2,893	18,361	7,855	2,809	2,425	1,230	35,710

※1…ほほえみ：通所介護、※2…ほのぼの：認知症対応型通所介護

※…東部の定員について、2023年4月より25名から30名へ変更

#### イ 居宅介護支援事業所

単位：人、件

区分		依頼者数	プラン作成数	主任介護支援専門員配置数 (年度末現在)
中央	2023	1,798	1,797	1
	2022	1,846	1,831	1
北部	2023	1,814	1,744	3
	2022	1,868	1,802	1
南部	2023	1,832	1,775	1
	2022	1,768	1,681	1
西部	2023	1,799	1,770	2
	2022	1,797	1,766	1
東部	2023	2,359	2,260	2
	2022	2,197	2,105	2
計	2023	9,602	9,346	9
	2022	9,476	9,185	6

② 老人福祉センター

単位：人

区分		個人	定期講座	介護教室	計
中央	2023	講座数	4		
		人数（人）	34,194	1,696	909 36,799
北部	2022	講座数	4		
		人数（人）	13,245	1,532	672 15,449
南部	2023	講座数	4		
		人数（人）	43,722	1,654	387 45,763
西部	2022	講座数	4		
		人数（人）	20,420	1,182	354 21,956
東部	2023	講座数	5		
		人数（人）	59,548	1,358	2,663 63,569
計	2022	講座数	5		
		人数（人）	22,721	1,249	1,775 25,745
2023	講座数	5			
	人数（人）	37,094	2,013	1,081	40,188
2022	講座数	5			
	人数（人）	18,592	1,854	868	21,314
2023	講座数	5			
	人数（人）	36,947	2,117	658	39,722
2022	講座数	5			
	人数（人）	20,368	1,733	366	22,467
2023	講座数	23			
	人数（人）	211,505	8,838	5,698	226,041
2022	講座数	23			
	人数（人）	95,346	7,550	4,035	106,931

(2) 利用状況に対する自己評価

① 老人デイサービスセンター

ア デイサービスセンター

<デイサービスほほえみ（一般型）>

【中央】

納得できる営業活動は難しかったが、可能な限り営業活動を実施した。2023 年末には、他事業所以外にも管理者同行のもと梅園学区周辺の地域住民にも挨拶することができた。その中には、相談先に困っていたケースもあり、地域包括支援センターに報告し、デイサービスの利用につながった。ただ新規契約者 25 名の登録があったが、抹消になるケースも多く、稼働につながらない状態となった。今後も、利用者の日中活動内容の見直しを継続的に実施しすることで、自立支援を軸とした見直しをしていく。

【北部】

2023 年度は 6 月から 12 月まで 95%を超える稼働率を維持し、年間稼働率は 94%を超える結果となった。その要因として、介護予防を目的に生活機能訓練を強化するため、北部 ほほえみ独自の畑を活用し、作物を作付けから自分たちで考え、育て、食べることを行った。そして、老人福祉センターで無人販売を行うことで、夏場の棒ジュースや、クリスマスケーキに乗せる巨大イチゴ、お抹茶会の抹茶や和菓子など利用者に還元することができた。また、地域の保育園や小学校へ園内生活発表会・校内学芸会に出向き、多世代交流を

実施したこと、岡崎市介護保険課と相談しながら、「きたフェス」、「きた広場」のふたつのイベントでは、利用者に買い物訓練をしていただく取組みや、「きたフェス」では利用者による、演劇やダンスの発表を行い来館者に大変好評であった。このような取組みにより、北部ほほえみの機能訓練に共感していただき利用していただける方を増やした結果、「スポットでの利用でも北部ほほえみを利用したい」と言われる方が増えたためと推測する。2024年度は、他館でもダンスなどの発表ができるように計画していく。

#### 【南部】

利用者が動けるようにルーム及び浴室内の備品や物品を整理することで自立支援につなげるための環境整備を行った。業務については、9月から4か月に渡り「加算プロジェクト」を開催し、個別機能訓練のための基本業務の改善や職員意識改革を行い、利用者の自立支援向上を目指した体制づくりを行った。秋頃から営業活動に行く時間を確保し、地域の居宅介護支援事業所との顔の見える関係づくりに取り組んだ結果、毎年冬季に下降傾向になる稼働率を現状維持し、年度末には上昇傾向に転じることができた。

#### 【西部】

新規契約 20名に対し、入所などにより同数の退所者があったが、営業の充実により他法人からの新規契約につながり、低迷していた状況から改善ができた結果となった。新型コロナによる制限が緩和され、隣接する矢作中学校との交流が盛んになり、地域との交流が顧客満足度向上の一役を担っている。

#### 【東部】

2023年度当初は急激な増加はなかったが、年明けから営業の成果と内部居宅介護支援事業所との連携により、ほぼ定員を満たすほどの登録者数となり、2024年度につながる兆しがみえてきた。また、新型コロナの影響で自粛していた「手づくりおやつ」や縮小していた外部との交流も再開し、実習生や傾聴や音楽演奏などのボランティアの受け入れを行うとともに、近隣の学校との交流も行い、学生の歌などを披露していただくことができる機会も設けることができた。老人福祉センターで開催するイベントにも参加し、併設施設であるメリットを活かした楽しみの提供にも努めた。2022年度同様に「東部マルシェ」で販売することを目標に取り組んだしめ縄づくりでは、利用者が行う作業の工程を明確にすることで、積極的に取り組んでいただいた。新たに稻の育成にも挑戦し、成長を見守る過程など土いじりに大きな刺激を受けていた印象があり、今後の活動にも活かしていきたい。

### <デイサービスほのぼの（認知症対応型）>

#### 【中央】

「おやつレク」の再開や、「脳活性化リハビリテーション5原則」の導入によって、認知症対応型通所介護の根幹となる取組みを実施した。毎月の営業で事業所の特徴を周知し、認知症の勉強会を2回実施したことでも中央ほのぼのの知名度が上がり、外部居宅介護支援事業所からの依頼が増加したことから事業計画の稼働率を上回ることができた。

#### 【北部】

8月に多くの利用者が利用終了することになり、稼働率が低下したことから目標である年間70%が困難となった。しかし、北部ほのぼので実施している多世代交流や介護サービスに理解を示してくれるケアマネジャーも多く、徐々に稼働率を戻すことができた。今後も積極的に出向く多世代交流や老人福祉センターで実施するイベントに積極的に参加していくことで利用者・家族の信頼を得ていきたい。

## イ 居宅介護支援事業所

#### 【中央】

認定の遅れによる暫定と月遅れ請求が多発し、件数管理に努めた。各ケアマネジャーの

確定している実績を把握しながら予測を立てた。そして、地域包括支援センターや医療機関からの新規相談に隨時対応し、事業計画の目標件数が達成するように実施した。

#### 【北部】

目標件数は年度途中の異動に伴い伸び悩んだが、目標達成に向け、積極的に新規受入れを行った。地元の保育園・幼稚園・小学校などと多世代間交流行事や地域イベントへ参加をして、利用者や地域住民の直接の声を聴けることが強みとなった。また、地域の拠点病院での介護セミナーや交換見学会、地域住民への出前講座、地域の飲食店での家族の会、仕事と介護の両立セミナーなどの開催により、事業所として地域に認知されてきたことで実績に反映することができた。

#### 【南部】

4～10月常勤職員3名・非常勤職員1名体制、11月～常勤職員4名体制になり、新規職員にケースを渡して対応している。認定調査の遅れや新規職員の困難ケースの受入れが難しいなどで目に見える形で件数増として表れていない。ただし、特定事業所加算Ⅱになり収益は増えている。今後、新規職員の育成とともに経験を積むことが、事業所としての件数増につながると考えている。

#### 【西部】

常勤換算数が2022年度は3.7であったが2023年度は3.6と0.1減にもかかわらずケアプラン作成件数、予防ケアプラン受託件数ともに計画を大きく上回ることができた。病院関係や他法人などの地域包括支援センターとの良好な関係からか、依頼多くあるも配置職員の件数がいっぱいとなり、受け入れられない時期もあった。しかし、件数管理を丁寧に行うなどで件数超えをしてしまうことなく実施できた。

#### 【東部】

職員の異動が2名あり、引き継ぎが上手くいかず、未経験者が対応できるケースが少ないタイミングであったことなどが重なり、上半期は実績を残すことができなかった。困難ケースも積極的に受け入れるなどの対応により、下半期からは少しづつ実績も増え、今後に期待ができる状況になっている。

また、利用者や介護者の気持ちに寄り添った支援を心がけ、利用者アンケートの多くの項目で、高い評価を継続して得ることができた。施設の一員として地域福祉センターや地域包括支援センターなどのイベントなども積極的に協力した。

## ② 老人福祉センター

#### 【中央】

誰でも利用できる地域福祉センターとなったことに伴い、主な取組みとして、5月に「人生ゲーム（岡崎版）体験会」を、7月には「夏休み宿題応援プロジェクト」を実施した。その中では、小・中学生向けにデイサービスのお仕事体験などを実施し、学びの機会を設けることができた。更に、8月には当地域福祉センター全職員で取り組んだ「夏祭り」を開催した。これらの取組みによって、利用者数が大きく伸びた。

#### 【北部】

定期教養講座の定員数や、ごまんぞく体操の団体増加もあり2022年度に比べて、より多くの方に施設を利用していただくことができた。また、くわがた教室、ダンスチームの発表、きたフェス、きた広場など地域の方に向けた多世代化をアピールする企画を行うことで、徐々に固定して利用していただける小学生も増加傾向にある。今後も全世代が利用しやすい施設として認知していただける努力をしていきたい。

#### 【南部】

2023年度は、新型コロナによる利用制限の解除・まちサポ設置などの変更点が多くあり、既存の利用者と新規の利用者がともに利用しやすい環境整備に努めた。リピート利用や多

世代イベントによる新規利用により利用者数は大きく伸びた。また、手洗いの自動化、まちサポート窓口設置や土足化に向けての下駄箱の撤去、ホワイトボードの新設により施設内の過ごしやすさや使いやすさを追求した。交流や行事開催を通して、新型コロナ前の地域や学校との関係性の再構築にも取り組んだことで 2024 年度につながると考えている。

#### 【西部】

キッズルームの利用と多世代向けイベントの開催に伴う利用、矢作中学校 2 年生との交流による利用が新規に増えており、2022 年度と比べて利用者数の増加につながったものと思われる。また、利用者増とは異なるが、利用者有志複数名と矢作西保育園へ出かけ、園児と交流（むかしあそび）を実施したことで、地域との関係の構築につながった。

#### 【東部】

新型コロナウイルスの影響により低迷していた施設の活気も戻りつつあり、利用者数が大きく増えた。また、複数のイベントを開催することもでき、施設を地域の方に知っていただくきっかけとなった。多世代交流の場となり、イベントなどで今まで以上の活気があった。1 月末に浴室の故障が発覚し、修理に時間を要する結果となった。迷惑を最小限にするために、使用できる浴室を男女交互に日替わりで運営したが、入浴者数は大幅に減少してしまった。

### 3 収支状況

#### (1) 収支状況

	項目	内 訳	決算額（円）
収 入	委託料収入	指定管理料	233, 586, 611
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	498, 748, 025
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	17, 833, 550
	その他収入	雑収入等	5, 334, 518
収 入 計			755, 502, 704
支 出	直接管理運営費	直接人件費、光熱水費、手数料、修繕費、業務委託料、保守料、租税公課等	548, 924, 758
	(うち修繕費)	※精算項目	14, 815, 441
	事業費	直接事業に係る経費	104, 179, 462
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期剰余金等	102, 398, 484
支 出 計			755, 502, 704
差 引			0

#### (2) 収支状況に対する自己評価

利用料金収入は、営業努力により 2022 年度比較で 3, 347 万円増（7. 1%増）デイサービスにおいては、2022 年度比 3, 125 万円増（8. 9%増）となった。

支出については、光熱費の国の補助があり、2022 年度比 995 万円減額となり、収支の改善が図れた。

## 4 利用者顧客満足度調査（アンケート）結果

### (1) 実施概要

区分		実施期間	回答者数 (人)	調査実施方法
老人デイサービスセンター	ほほえみ	2023.12.4～2023.12.31	178	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2023.12.4～2023.12.31	16	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2023.11.1～2023.12.15	443	利用者または介護者に実施
老人福祉センター		2024.1.4～2024.1.31	500	利用者に実施

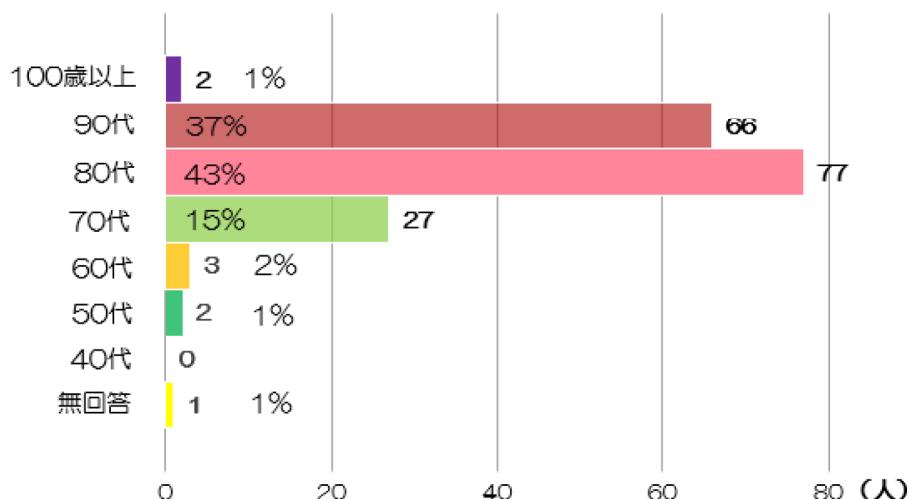
### (2) 利用者顧客満足度調査結果概要

#### ① 老人デイサービスセンター

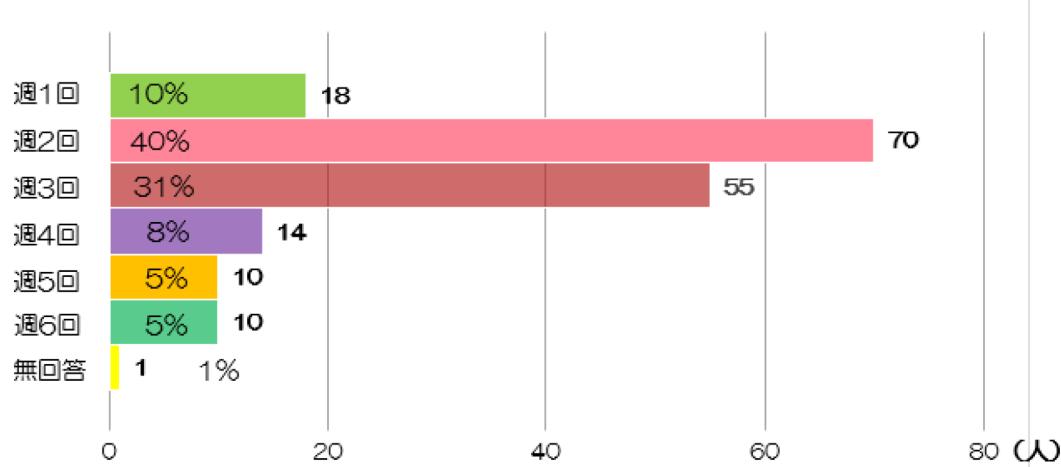
##### ア デイサービスセンター

##### (7) デイサービス ほほえみ

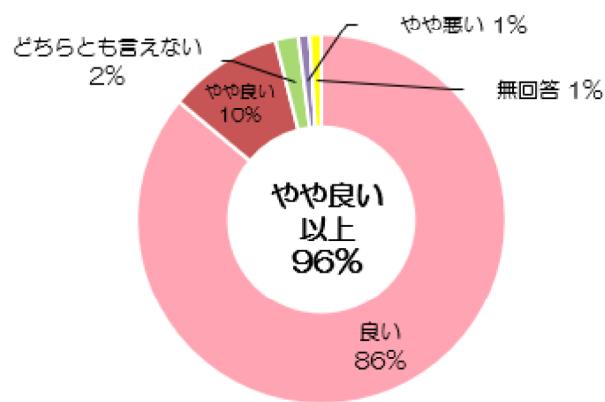
1 (1) 年齢を教えてください。



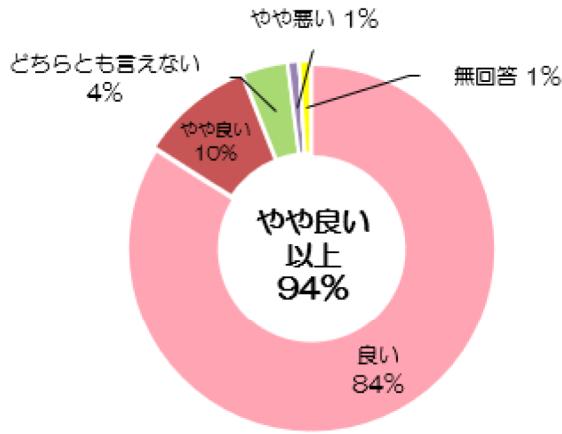
1 (2) デイサービスの利用回数を教えてください。



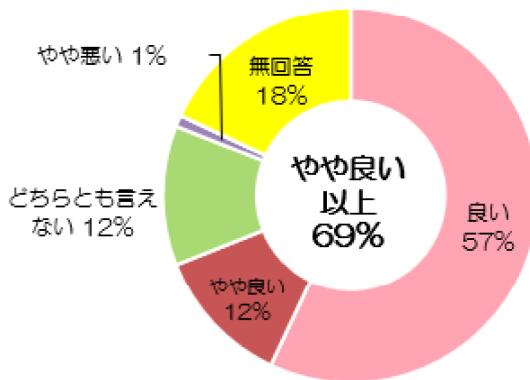
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはていねいですか。



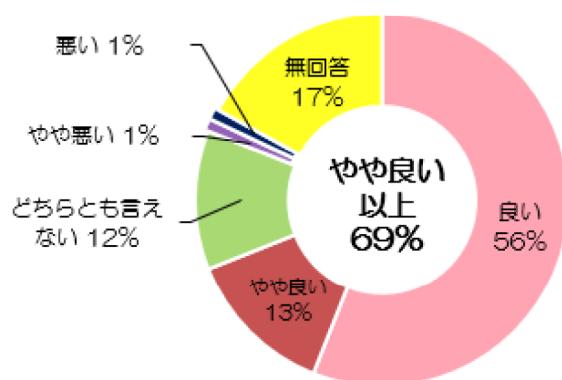
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



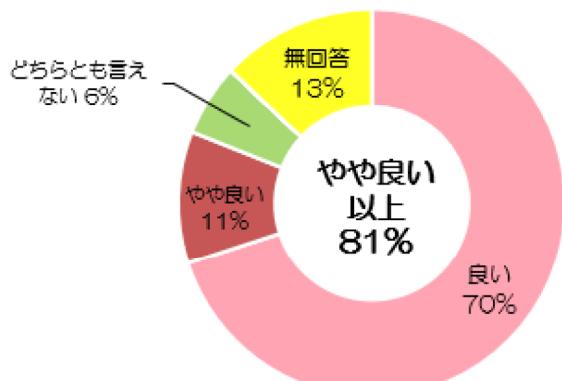
3 (1) 清掃や整理整頓が適切にされていますか。



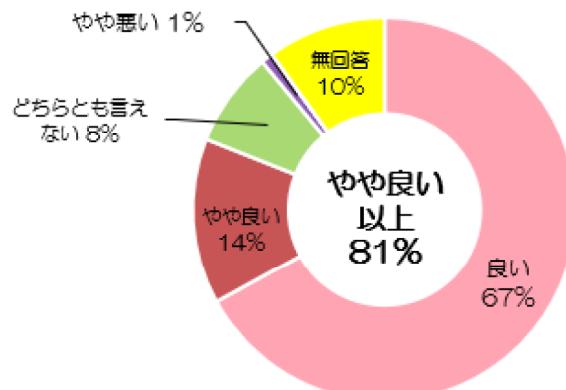
3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



4 (1) 利用される際の手続きや予定変更などは、しやすいですか。

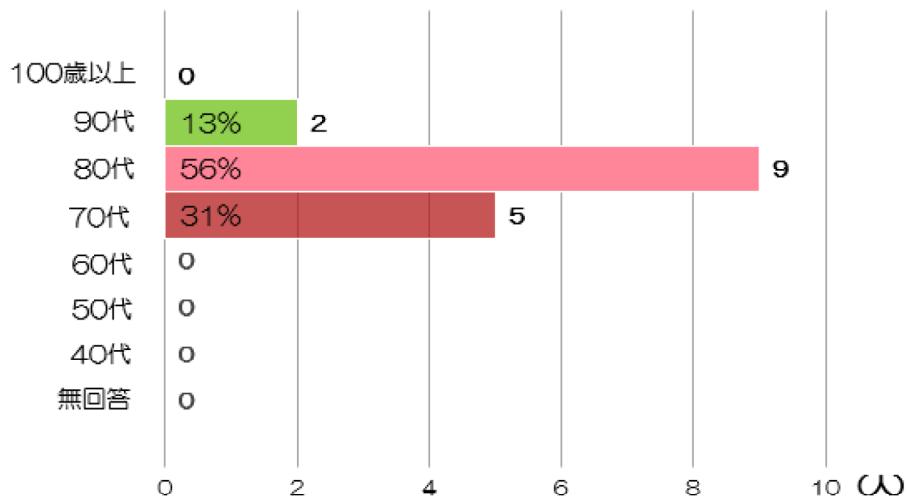


4 (2) サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

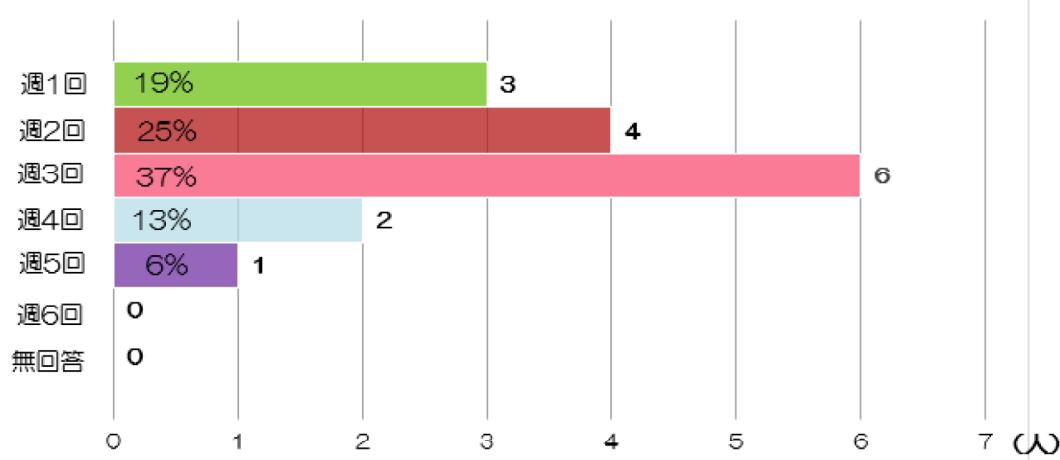


#### (イ) デイサービスほのぼの

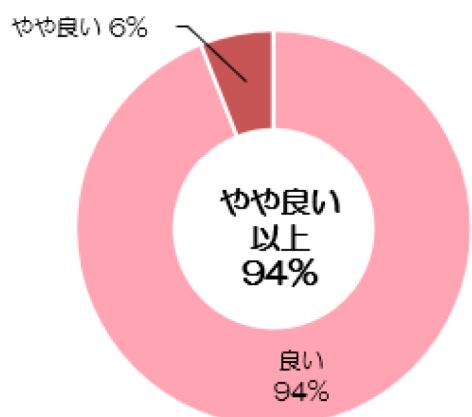
1 (1) 年齢を教えてください。



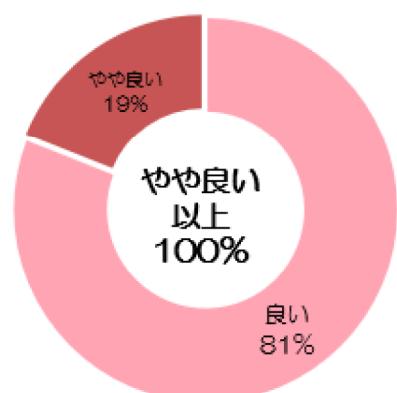
1 (2) デイサービスの利用回数を教えてください。



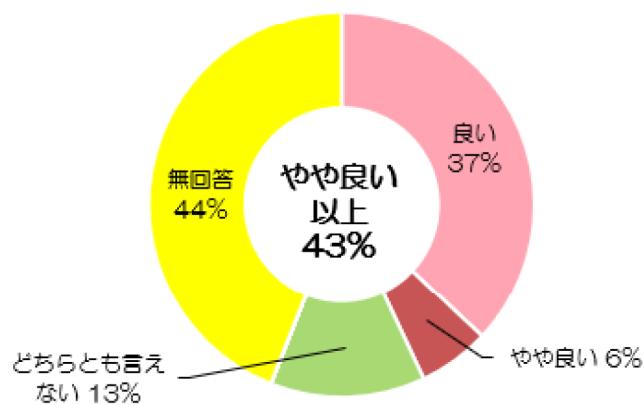
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはていねいですか。



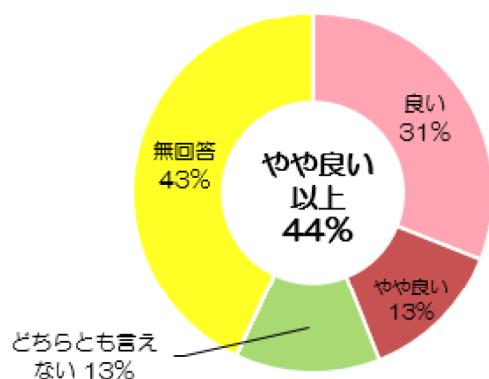
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



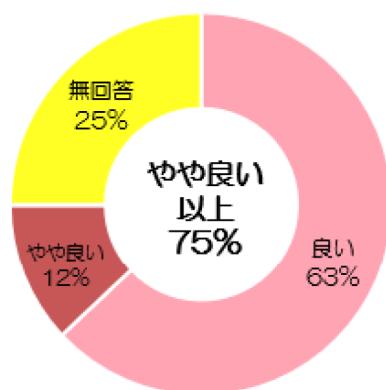
3（1）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



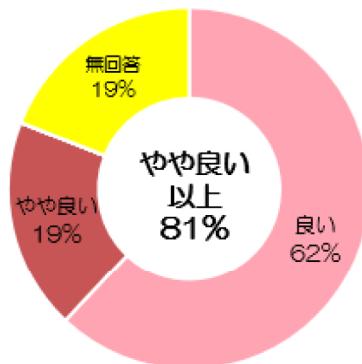
3（2）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



4（1）利用される際の手続きや予定変更などは、しやすいですか。

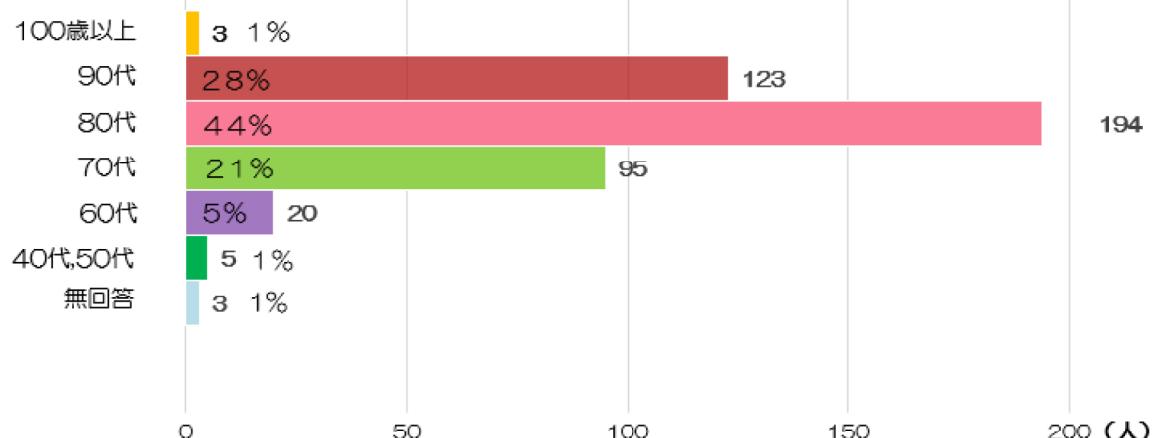


4（2）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

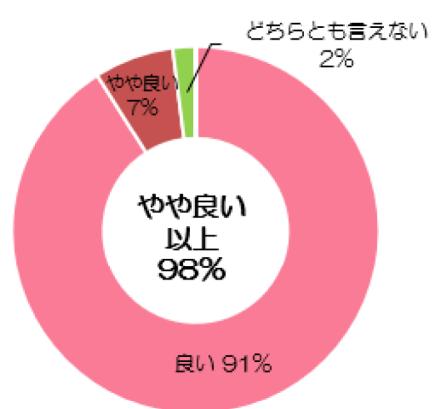


## イ 居宅介護支援事業所

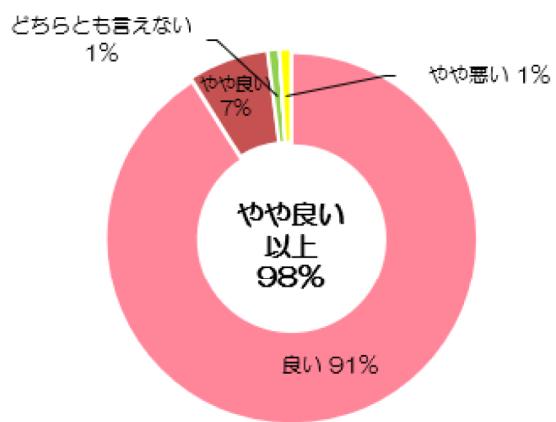
1（1）年齢を教えてください。



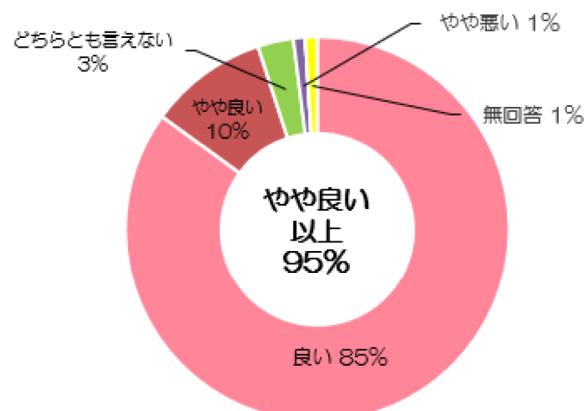
2 (1) ケアマネジャーのあいさつや言葉遣いはていねいですか。



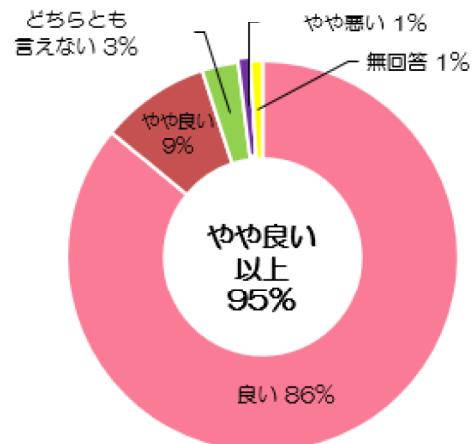
2 (2) ケアマネジャーの対応は親切で、相談はしやすいですか。



3 (1) ケアマネジャーに相談したときの説明はわかりやすかったですか。

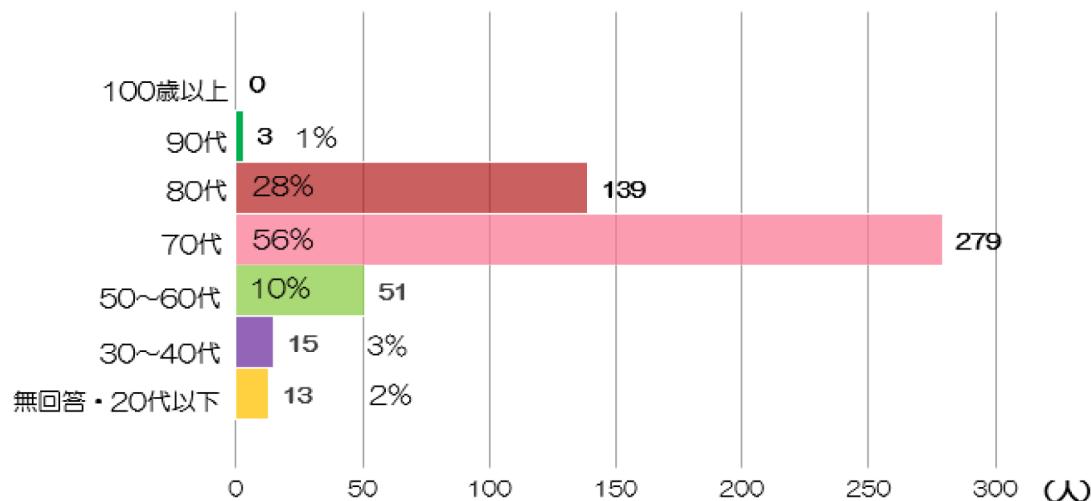


3 (2) ケアマネジャーに相談や依頼したことについて、対応は的確ですか。

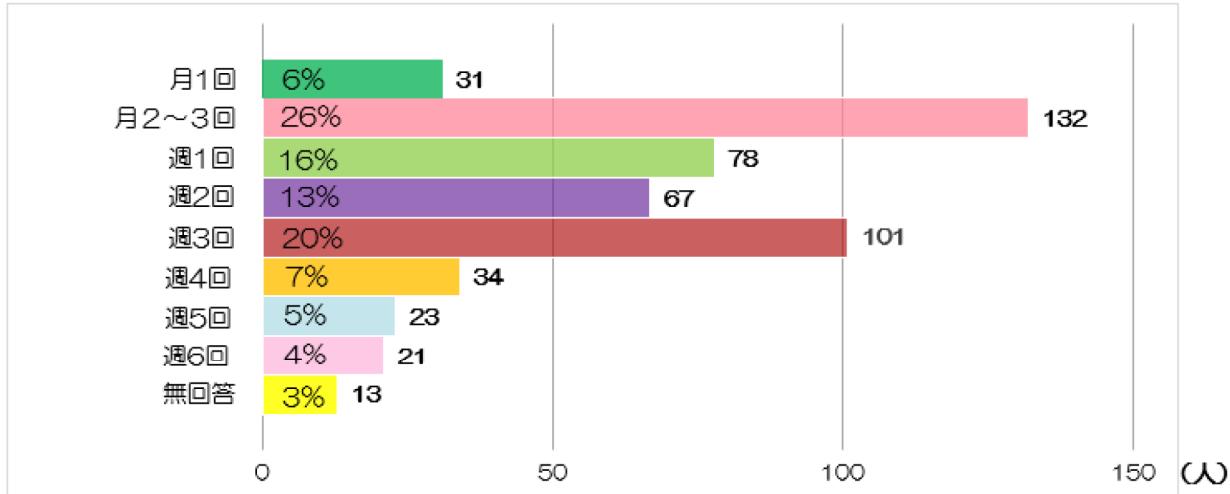


## ② 老人福祉センター

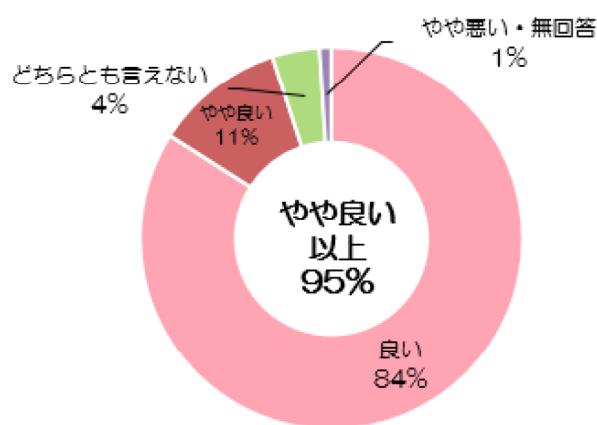
1 (1) 年齢を教えてください。



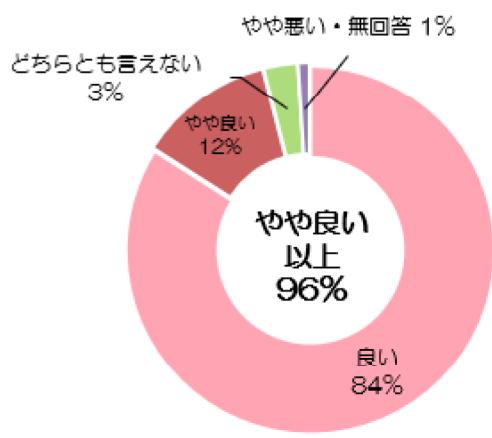
1 (2) 老人福祉センターの利用回数を教えてください。



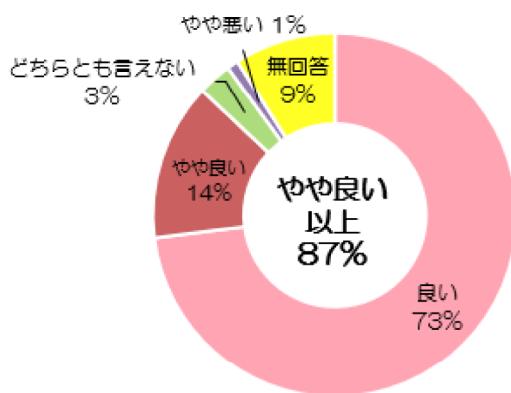
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはていねいですか。



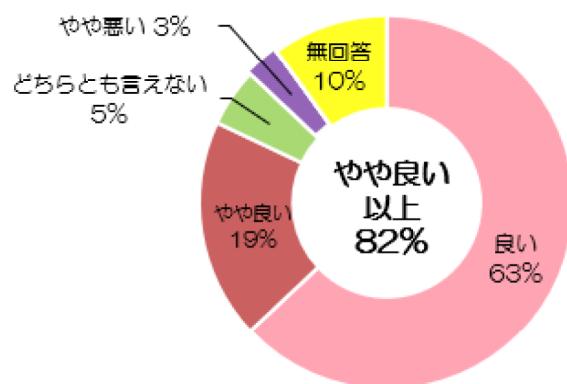
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



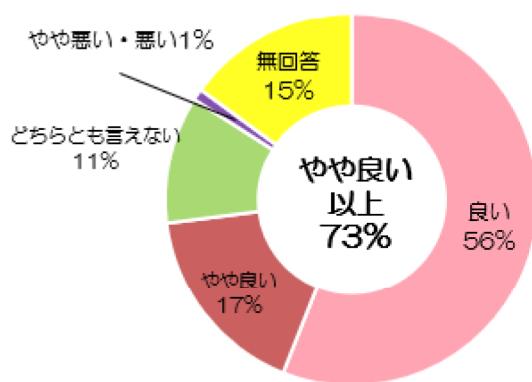
3 (1) 清掃や整理整頓が適切にされていますか。



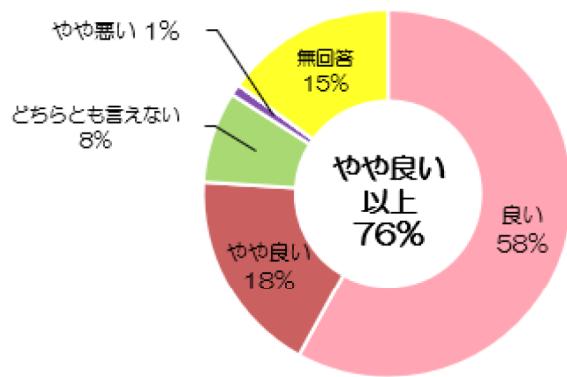
3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



4（1）利用される際の手続きや予定変更などは、しやすいですか。



4（2）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。



### (3) 利用者顧客満足度調査結果に対する自己評価

#### ① 老人デイサービスセンター

##### ア デイサービスセンター

###### 【中央】

職員の接客について「良い以上」が95%の評価をいただいた。利用者が全ての職員に話しやすい環境作りを心掛け、利用者の立場のことを第一に考えて対応しています。ほのぼのでは、昨年度に引き続き、職員の接客関係の設問は、高評価を得ることができた。また、設備や備品は安全で使いやすいかの設問は無回答であった。回答には「施設を見ていないから」という意見があり、家族が施設に来所する機会が少ないことが考えられる。今後、家族会等の機会を設け、来所していただけるように計画していく。

###### 【北部】

職員の対応やサービスについては、9割以上の方に「やや良い」という評価をいただいた。また、サービス内容や手続きのしやすさにおいても、9割以上の方に「やや良い」という評価をいただいた。ただ、設備や備品の状態の設問において、ご指摘のあった時計については、2024年2月に修繕施行した。すべてのご指摘を自施設のご意見と捉え、改善策を講ずるとともに、高評価の項目については今後も維持していく。

###### 【南部】

接遇に関しては、ほとんどの方から良い評価をいただいた。サービス内容についても概ね満足いただいているとのことだったが、調査には載っていない声をお聞きして、さらなる満足度の向上につなげたい。具体的には、「ルームが狭く。車椅子でも通りやすいようにしてほしい。」「トイレが汚れていることがあった。」「送迎時間に時間差があり、分かりにくい。」など貴重なご意見を一つ一つ改善していきたい。

###### 【西部】

接客については97%以上の方に満足をいただけた結果となった。また、職員の対応やサービスについても、93%以上の方に満足をいただけた結果となった。ご指摘いただいた中で、言葉遣いについてのご指摘が2022年度・2021年度に引き続きあったものが今年度ではなく、接遇研修などを行った成果があった。清掃・整理整頓に関しては、59%以上の満足をいただけた。築24年を経過したこともあり、最新の設備のある施設と比較されると見劣りしてしまうことはやむを得なくなってきた。ご要望として、「もう少し体を動かしたい」や「あまりリハビリができない所」とご指摘いただいていますので、少しでもニーズに添えるようにサービス内容の見直しや質の向上に努めたい。また、新たに導入したLINEの活用については、「高齢のためスマートフォンを持っていない」、「連絡ノートの方が使い勝手が良い」などのご意見もあり、アナログとデジタルの併用をしつつ、今後の対応として事業のDX化を見据えて運用をしていく。無理にデジタル化とするのではなく、利用者・家族に適したツールを選択できるよう配慮して運営していきたい。

###### 【東部】

サービス全体でご満足いただいている声を多くいただくことができた。特殊な病気などにより職員の勉強不足な部分があったため、向上に向け経験を重ねている。利用回数やお待ちいただくご利用者に対応するため、定員を25名から30名に増員した。年度当初は急激な増加はなかったが、年度末には定員をほぼ満たすほどの登録者数となった。また、新型コロナの影響で縮小していた外部との交流も再開し、実習生やボランティアの受け入れを行うとともに、近隣の小中学校との交流も行き、学生の歌などを披露していただくことができる機会も設けることができた。

## イ 居宅介護支援事業所

### 【中央】

接遇やサービス利用時の相談のしやすさ・説明の分かりやすさについて、97%以上の方から「やや良い」以上の評価を得ることができた。

引き続き、分かりやすい言葉を使った説明と、利用者・家族に寄り添う姿勢を心掛けていきたい。

### 【北部】

全ての項目で、「良い」が87%を上回り、「やや良い」以上では96%を上回った。本人だけでなく、世帯全体に対する支援が必要なケースや、多機関が関わるケースが増えているため、情報を整理し、分かりやすく伝える工夫をしていきたい。

### 【南部】

接遇や説明の仕方について、95%の方から「やや良い」以上の評価をいただいた。また、依頼に対する対応の的確さについても、89%の方から、「やや良い」以上の評価をいただいた。親切で分かりやすい説明と対応の即時性が求められていることが認識できた。一方で、「本人のいないところで話を聞いてほしい」などのニーズがご家族からあり、柔軟に対応できるように改善を行う。

### 【西部】

接客やサービス利用時の相談のしやすさや、説明の分かりやすさについて、「やや良い」以上の評価が98%であった。対応の的確さについても、「やや良い」以上の評価が99%であった。これは職員一人一人が利用者ファーストで向き合ってきた成果であると評価する。一方で、説明の仕方についてのご要望もあり、伝える要点の整理を行い柔軟な対応ができるように改善していく。

### 【東部】

あいさつや言葉遣いなど接遇、サービスの対応について95%以上の方に満足して頂けているが、連絡を頂いた際に不在にしているなどから忙しそうと捉えられている方もいらっしゃるため、繋げ方など丁寧に行っていきたい。引き続き心配を抱え相談される方々に対し、不安の緩和から信頼を深めるよう心掛けていきたい。

## ② 老人福祉センター

### 【中央】

職員の接客に関して、96%という前回同様、高い評価だった。日頃から職員同士が気を付けて、利用者と接している。清掃面に関しては、「やや良い以上」89%と、前回より低下したが、「いつもきれいで、安心して使用している」という利用者のコメントもあり、評価は得ていると感じる。引き続き、利用者が利用しやすい施設の運営に努めたい。

### 【北部】

職員の対応は、挨拶等で「やや良い」以上が95%と、高い評価をいただいた。利用者は70代が59%を占めている。2023年度からの多世代化に伴い、利用できる年齢拡がった。高齢者には今までどおり、集いの場としての役割を維持しつつも、子育て世代や小学生など幅広い世代に利用していただけるように、地域のニーズをしっかりと把握し、地域における施設の認知度を高めることで利用につなげたい。

### 【南部】

高い入館者数を維持できていることから、当センターが70歳以上の健康な高齢者の通いの場・集いの場として、定着し役割を果たせていることは評価できる。土足化移行後においても、施設内は掃除が行き届いて清潔であるとの声をいただいている。

多世代化については、既存の高齢者と新規の多世代の利用者と共存できる運営が求められるため、多世代イベントや新たな取組みで両者に求められるサービスの模索が必要と考える。

#### 【西部】

大きな変化として、アンケート回答年齢層が30歳代～80歳代と年齢層が大幅に拡大した。

接遇面では、「初めて来た時も今回も声をかけてもらって入りやすかった」など、新規の方への積極的な関わりをする接客の姿勢が評価していただけた。「忘れ物をしたときに親切に対応していただき感謝です」など、個別への応対を丁寧にしたことに対しても、評価をしていただけた。

設備面では、照明関係についての指摘を多くいただいた。蛍光灯安定器の劣化によるちらつきの指摘が中でも多く、今後のLED化を加速する必要性を岡崎市と検討していきたい。

#### 【東部】

接客については、96%を超える満足をいただいているが、いただいた声のなかには、より良いサービスの参考になる意見も沢山あった。サービス向上のためにひとつずつのご意見に耳を傾け、より利用したくなる施設を目指したい。また、現在では、ご利用いただいている年齢層に偏りがあるため、幅広く多世代にわたりご利用いただけるように取組んでいきたい。

## 5 その他自己評価

### (1) 利用者へのサービスに対する自己評価

#### ① 老人デイサービスセンター

##### ア デイサービスセンター

###### 【中央】

岡崎市立梅園小学校との関わりが増え、利用者は個別機能訓練加算（I）の一環として運動会等行事の見学をさせていただいた。また、福祉センターで岡崎市立梅園こども園や岡崎市立甲山中学校の作品展があり、利用者も鑑賞し、楽しく過ごすことができた。今後、利用者が手作業を選択しやすいように環境整備を図る。ほのぼのでは、「脳活性化リハビリテーション5原則」を基に利用者一人一人の症状に合わせた支援を実施することができた。さらに、利用者だけでなく、家族にとっても安心できる場となるように引き続き、支援に取組む。

###### 【北部】

北部の特性である野菜作りなどの畑作業や個別機能訓練、自由活動時間をデイサービス通信等に掲載し、独自のアピールをすることで利用者増に繋がった。また、施設・地域で行われるイベントに積極的に参加し、ダンスや演劇、紙芝居など利用者が主体的に活動できる場を提供することにより、満足度の向上に繋げることができた。

###### 【南部】

「元気で明るく話してくれる。」「丁寧に対応してくれる。」「親切してくれる。」など、親切・分かりやすさ・きめ細かい対応により、感謝のお言葉など前向きな評価をいただいており、相手の立場に合わせて個別のサービス提供をした結果であると考えている。

###### 【西部】

特にご要望はなかったが、ご家族から感謝のお言葉を多くいただくことができた。感謝していただくことが目的ではないが、良好な関係、良好な支援をさせていただいているとお礼を今後も介護の質でお返ししていきたい。

### 【東部】

しめ縄作りを通して、ご利用者が自身で行う作業を明確にし、作業に取組むなど普段は居眠りが中心になっていたかたも、積極的に取組むデイサービス全体が一つになることができる作業に取組むことができた。また、新型コロナの影響で自粛していた手作りおやつも徐々に開催することができるようになり、収穫した梅をジュースにするなど新たな活動に取組むこともできた。

## イ 居宅介護支援事業所

### 【中央】

対応の早さや、具体的なアドバイス等に対して高評価を得ることができた。今後も必要に応じて事業所内で情報共有し、迅速かつ適切な対応を目指していく。また、2023年度のアンケートにおいて、初めて自然災害についての意識調査を実施した。災害に対し不安だと思う声も多く、設問「災害に備えて工夫していること」の結果を集計し、利用者・家族と共に災害について意識を高めることができた。

### 【北部】

事業所内に多職種の専門職が在籍し、主任介護支援専門員も3名いる強みを生かし、イレギュラーな対応が必要な場合、複合的な課題のあるケース等への対応は、必ず事業所内で共有し相談の上対応することができた。また、地域の行事の他、認知症カフェや介護と仕事の両立セミナーなどにも老人福祉センター、デイサービス、地域包括支援センターとともに積極的に参加することができた。

### 【南部】

じっくりと話を聞く姿勢でサービスの提供に努めた結果、ご利用者及びご家族から「とても話しやすい」「親身になって話を聴いてくれる」「親切で優しく、いろいろ聴いてくれる」「安心して相談できる」など高評価につながった。分かりやすさ、安心感につながる対応や必要に応じた多機関との連携も、高評価の要因と考える。

### 【西部】

様々なサービスを個々のケースに沿ってご利用いただけるよう、分かりやすい説明と迅速な対応に努めた。その結果、アンケートにおいて、概ね良い評価をいただけた。困難なケースについては、地域包括支援センターに相談、他機関と連携しながら対応することができた。

### 【東部】

利用者のニーズに耳を傾けることに特に力を入れた。施設利用時にいくらかかるのかなど知りたいというお声が多いと感じていたため、積極的に施設見学に出向き情報を収集した。金銭的な情報だけでなく、施設の雰囲気や特徴なども理解し、部署内で共有することで職員が豊富な情報を持って業務に取り組むことができるよう引き続き努めていきたい。

## ③ 老人福祉センター

### 【中央】

2023年4月からの利用対象年齢の拡大により、だれでも利用できる施設となった。そのため、小・中学生やその親が参加できるイベントとして、7月と12月開催の「宿題応援プロジェクト」を企画し、若年層利用者に対する当施設の周知活動や来館者増に努めた。

### 【北部】

サービス内容について「満足がいくものですか」の問い合わせに、89%の方から「やや良い」以上の高評価をいただいた。施設のイベントでは、子どもメインの企画や全世代

を対象とした企画を実施した。一方で、「年齢制限が撤廃されたことを知っていますか」の問い合わせには、4割強の方が「いいえ」と答えられており、周知に課題があった。全世代に施設を利用していただけるように、多方面での周知活動を実施したい。

#### 【南部】

サービス内容に関する評価では、「良い」「やや良い」の合計で69%と前年度より数字的には下降している。コロナ禍が明けて入浴・娯楽設備の予約制の廃止や部屋の人数制限の緩和など、利用時の受付や利用方法がコロナ前から変更になったと分析している。コロナ禍後の利用ルールを丁寧に分かりやすく説明する必要性を感じている。

#### 【西部】

コロナ対応の各規制の緩和と多世代化が重なった年度であったため、当初はご利用者にとって理解や受入れが困難であった。年度末を迎える頃には、ご利用様の理解も進み、多くの方が変化を受入れてくださった。規制の緩和に伴う各種ルールの変更については、丁寧な対応と説明により、スムーズに実施ができている。多世代化については、既存のご利用者がお孫様と一緒に利用する機会や近所の未就園児と家族来て遊んでいく機会が増えており、新規利用につながっている。利用時における多世代間の交流も、自然に発生している。

#### 【東部】

地域とのつながりを意識してイベントを行ってきた。特にマルシェでは、開設15周年を記念して行い、担当中学校区の方に出演や出店の協力を依頼した。多くの地域の方に参加していただくことができた。また、中学校や小学校との交流も再開し、合唱や合奏など多くの方にセンターへ足を運んでいただく機会となった。その他にも、地域のボイスカウトさんに講師になっていただいたアウトドアを楽しむ講座や燻製づくりの講座を行い、多世代が一緒になって学ぶ機会を設けた。地域が主役となり、世代を超えた体験ができるような企画を今後も継続していきたい。

## (2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

### ① 老人デイサービスセンター

#### ア デイサービスセンター

##### 【中央】

利用者や家族との会話のなかで、職員が気付いたことがあれば、職員間で情報を共有し、改善に努めた。また、関係機関とも迅速な情報共有に心掛けた。ほのぼのでは、家族からの意見で「安心して預けることができます」というコメントがあった。デイサービスがレスパイトケアの役割も担えていると捉えることができた。今後も、利用者や家族にとって、より良いサービス提供を心掛けたい。

##### 【北部】

ご家族や介護支援専門員・他事業所と密にコミュニケーションを取り、連携することで、積極的なニーズ把握と課題解決に繋げることができた。顧客満足度調査において、いただいたご意見を真摯に受止め、改善すべき点については、速やかに対応することで、ご要望をサービス内容に反映させていきたい。

##### 【南部】

「送迎時に利用者を手取り足取りにて負担をかけず手助けいただいて、毎日楽しい。」など一定のデイサービスに対する感謝の声をいただいている。自立支援の必要性を本人・家族に重点的に邀及した。南部通信において、利用者自身が入浴後にドライヤーをかける姿やレクリエーションで作品を作る姿を掲載し、ご本人の自立が家族にもメリットがあることを認識していただいた。施設内の老朽化した棚などを廃棄して、

広いスペースを確保したり、浴場のタイルを高圧洗浄し清潔感ある環境づくりに配慮した。また、制限していた防止の受入れやイベントなどもコロナ禍前のように行き、楽しく過ごしていただくことにも取組んだ。

#### 【西部】

「〇〇がしたい」と思えるように、日常サービスの提供を意識し、会話の中からニーズの効き出しを行なえている。例として、「麻雀がしたい」という声があったので、ご利用者同士で卓を囲み、「手先と頭のリハビリと会話を楽しもう！」をコンセプトに麻雀を行い、参加できるご利用者や職員を増やしている。

#### 【東部】

利用者はもちろん、ご家族や担当介護支援専門員などとのコミュニケーションを大切にし、可能な限り情報を伝えするとともに、利用ではない時間の過ごし方などの情報もいただくように努めた。また、デイサービスからも今までの連絡ノートや通信だけでなく、LINEを導入し、タイムリーな情報のやり取りができる環境も整えて活用をすすめている。

### イ 居宅介護支援事業所

#### 【中央】

様々な状況の変化に合わせて、ニーズも変化していくことを念頭に置き、常時、利用者・家族のニーズ把握に努めて対応した。今後も、利用者・家族が相談しやすい対応を心掛けていく。

#### 【北部】

日頃から利用者・家族のニーズ把握を務め、その都度対応している。利用者だけでなく、介護者の方へも不安感を与えないように、基本的な挨拶はもとより、環境づくりをして相談しやすい雰囲気作りにも心掛けていきたい。

#### 【南部】

親切で分かりやすい説明と対応の即時性におけるニーズを再認識し、サービスの向上を図っていきたい。今後もご利用者やご家族に寄り添いながら、率直な意見も伝えていく姿勢を継続していく。

#### 【西部】

日頃からニーズの把握に努めており、その都度、迅速に対応してきた。認知症に関する相談も増えており、介護者の気持ちに寄り添い、話を傾聴、対応策を一緒に考えた。法人内での情報共有や研修をとおして、最適な対応に関する知識を得るなどして、ニーズに応えられるようにした。

#### 【東部】

同一事務所内に他事業を行っているメリットを活かし、地域包括支援センターやデイサービスと頻繁に情報の共有を行うことで、各部署が持つ情報を把握することができている。また、施設内の同じ職種間での情報を共有することでご利用者のニーズに対応できる情報収集にも努めている。

### ③ 老人福祉センター

#### 【中央】

前回に引き続き、運動・健康に関わるニーズが多いと感じた。イベント開催する際、地域住民も講師として参加し、当施設のロビーで、アイロンビーズやハーバリウムの講座を開催した。各コーナーでは、参加者が熱心に手作業を実施していた。子どもから大人まで、年齢を問わず興味を引くのか、手作業の人気は高かった。

### 【北部】

アンケート結果では、認知症予防や認知症介護に関心がある方が多いことが分かった。2月に実施した「介護教室」は「認知症とは」というテーマで、デイサービスの企画であったが、老人福祉センターのロビーで開催することにより、一般の利用者にも参加いただき、大変盛況だった。今後も、来館されるかた一人一人の隠れたニーズを把握し、イベントや講座などを実施することで満足度向上に努めたい。

### 【南部】

ご利用により「元気でいられる」(15%)「話し相手が増える」(15%)「活動的でいられる」(14%)「生活に張りができる」(13%)との回答をいただいた。老人福祉センターへの来館が介護予防や生活の質の維持・向上につながっていると評価している。どのようなことに興味がありますかのアンケート結果、「歩行・運動」(13%)「脳トレ」(14%)「スマートフォンの操作」(12%)と健康長寿、将来への不安、社会生活の変化へのニーズがあることが分かる。無回答(22%)もある為、今後ニーズを探りながらのイベントも企画していきたい。

### 【西部】

いろいろな取組み行っているということが、地域の方々に浸透しており、窓口に「〇〇をしてほしい」「〇〇がしたいのだが」などの相談や提案をいただけるようになってきている。また、地域の方から提案いただいた件を当館で企画・開催した。定期的な多世代交流イベントとして定着し、今後は拡大していく見込みである。

### 【東部】

担当職員は普段からご利用者と積極的にコミュニケーションを取ることで、小さな思いが大きくなる前に対策が取れるよう努めている。また、館長や副館長なども積極的にロビーに出ることを意識し、普段から様々なニーズに耳を傾けるように努めている。

## (3) 苦情対応等に対する自己評価

### ① 老人デイサービスセンター

#### ア デイサービスセンター 2件

##### 【中央】0件

ほほえみ、ほのぼの共にご指摘はなかった。荷物の返却忘れがあった際は、謝罪し丁寧な説明をした上で対応した。その他要望等があった際はその都度丁寧に対応した。

##### 【北部】：2件

ご利用者からは「利用料金の引落が碧海信用金庫でできない」というご指摘を、介護支援専門員からは「一度受入れた利用者を送迎の時間の問題で断られた」というご指摘をいただきました。大変貴重なご意見を真摯に受止め、今後の事業運営に活かしていく旨を丁寧に説明した。その他の要望等にはその都度対応した。

##### 【南部】0件

ご指摘はなかったが、ご要望に関しては、その都度、丁寧に説明を行い対応した。今後も安心してご利用いただけるように努めていく。

##### 【西部】0件

苦情としてご意見はなかった。日頃から利用者との会話の中で「〇〇してほしい。」など、苦情になる前段階の要望での対応に努めた。

##### 【東部】0件

ご指摘は0件。要望については、その都度対応した。

## イ 居宅介護支援事業所 5件

### 【中央】1件

利用者の支援終了後、駐車場トラブルについて民生委員から報告があった。事実確認を行い、早急に対応した。今後も、苦情に発展しないよう細心の注意を払い、ご指摘があった際には丁寧に誠意をもって対応していく。

### 【北部】1件

対応に関して「市外局番違いで豊田の一般家庭に事業所から連絡が来る」といったご指摘をいただいた。ご意見を真摯に受け止め、関連事業所への注意喚起を行った。

### 【南部】0件

ご指摘は0件。要望については、その都度対応した。引き続きご利用者・家族との話をしやすい関係性を維持していきたい。

### 【西部】0件

0件。今後も、その都度迅速丁寧に、対応をしていきたい。

### 【東部】3件

ご指摘は3件。紹介した事業所の対応が信用できないことで苦情を受けた。また、担当者が変わり、利用者様が求められた内容に対し、回答が分かりにくかったとご指摘があり、ケアマネの交代を要望された。良かれと思って対応したことが、相手に負担になっていることも原因だと思われる。利用者、家族の状況に合わせ、分かりやすく伝えしていくことで、信頼関係を築いていけるようにしていく。

## ② 老人福祉センター 0件

### 【中央】0件

ご指摘は無かったが、風呂に関する問合せが数件あった。ご意見などがあった場合は、その都度、丁寧な対応をした。

### 【北部】0件

10月末から2月初めまで時計が壊れており、問い合わせがあった。その都度、丁寧に対応した。

### 【南部】0件

ご指摘は無かったが、ご要望については、その都度、丁寧に対応した。具体的には、卓球の利用方法の自由化や麻雀卓の増台などコロナ禍前のように戻してほしいとの声もいただいたが、施設の多世代化や利用ニーズの多様化に伴い、他利用者の声も尊重しないといけない必要性を丁寧に説明した。

### 【西部】0件

ご要望は、いくつかいただいた。優良な自主講座よりも、安価な定期講座の回数と種類を増やしてほしいという要望があった。

### 【東部】0件

要望については、その都度対応した。