

2024 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 岡崎市宇頭町字小薮 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 ²	1,506.92 m ²
	北部 6,549.55 m ²	1,382.02 m ²
	南部 3,000.00 m ²	1,096.57 m ²
	西部 4,996.00 m ²	1,357.18 m ²
	東部 5,847.29 m ²	1,603.80 m ²
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（南部・西部・東部）
	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 北部 東部	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。
		南部 西部	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	中央	10 人	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。
		北部	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实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 304 人
3 B 健康体操	月 2 回 24 回	毎回約 16 人 延べ 380 人
やさしいヨガ	月 2 回 24 回	毎回約 19 人 延べ 459 人
楊名時太極拳	月 2 回 24 回	毎回約 14 人 延べ 339 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 15 人 延べ 349 人
やさしいヨガ	月 2 回 24 回	毎回約 12 人 延べ 292 人
アロハ楽しいフラダンス	月 2 回 24 回	毎回約 15 人 延べ 364 人
3 B らくらく体操	月 2 回 24 回	毎回約 18 人 延べ 422 人

南部地域福祉センター

開催教室	開催日時	参加者数
3 B 健康体操	月 2 回 24 回	毎回約 10 人 延べ 246 人
アロハ楽しいフラダンス	月 2 回 24 回	毎回約 12 人 延べ 288 人
気功太極拳	月 2 回 24 回	毎回約 13 人 延べ 319 人
おりがみ	月 2 回 24 回	毎回約 13 人 延べ 315 人
色鉛筆画	月 2 回 24 回	毎回約 9 人 延べ 232 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 408 人
アロハ楽しいフラダンス	月 2 回 24 回	毎回約 15 人 延べ 369 人
3 B らくらく体操	月 2 回 24 回	毎回約 16 人 延べ 394 人
からだ整えティラピス	月 2 回 24 回	毎回約 19 人 延べ 460 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 15 人 延べ 363 人
3 B 健康体操	月 2 回 24 回	毎回約 22 人 延べ 527 人
やさしいヨガ	月 2 回 24 回	毎回約 15 人 延べ 355 人
気功太極拳	月 2 回 24 回	毎回約 15 人 延べ 366 人
アロハ楽しいフラダンス	月 2 回 24 回	毎回約 16 人 延べ 377 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、3月開催の「スマイルフェスタ」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。多世代化については、土曜日や、学校から帰った後の小学生の利用もあり、少しずつではあるが、着実に周知されている。
北部	2023年度と同様に2024年度も多世代化をメインに行事を企画、開催した。 新規企画で7月と8月に「竹水てっぽう合戦」を開催した。7月に地域の方を講師として招き、竹水てっぽうを作成し、8月にデイサービスの中庭で「竹水てっぽう合戦」を行った。デイサービスの利用者が的を作ったり、子どもたちが遊ぶ様子を見るなどデイサービスの利用者も一緒に参加することができた。 10月「きたフェス」、2月「きた広場」を開催した。両方ともに2023年度を上回る来場者数で、イベントの認知度と人気うかがえた。
南部	2024年度は、より施設の多世代化を推進するように努めた。初めての取り組みとして、7月に子ども店長を開催した。多くの子どもたちが来館し、店長やアルバイト体験を通して成長した姿を見ることができた。12月には「よってみりん南部2024」を開催した。人間環境大学付属岡崎高校ダンス部によるステージ発表、南部デイサービスほほえみ利用者のダンス発表や新聞ミニバック作りなど、多世代交流や参加型のイベントを開催した。2月に開催された「悠紀の里10周年ゆきフェスタ」では、南部地域福祉センタークイズのブースを出店し、延べ500人以上の親子に施設を宣伝した。結果、常設化したスイッチやお風呂への親子連れの来館者も少しずつ増えており、手ごたえを感じている。
西部	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年生の家庭科の授業の一環として、全7クラスの中学生在が施設の見学と交流体験を2023年度から連続して実施した。その後、個別にeスポーツ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2回開催や合唱部によるコンサートなどの開催により、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：作品展を通じての交流と保護者者の来館につながった。③地域交流：「西角ミュージック」と題して近隣の音楽好きな方を招き、演奏会を行うことで多世代交流につながった。 地域で運営されている「矢西の掲示板」や宇頭公園の掲示板にて、地域の方々の協力をいただくことで、情報発信の幅が拡大し、多くの皆さまに来館していただけるようになった。着実に地域とのつながり、近隣施設との協力による成果が出てきている。

東部	「あそびたい」と銘打ち、毎月第２・４週の土曜日にイベントを開催した。カラオケやゲームを通じて、多世代が交流する機会を設けることができています。また、秋に行った「地域文化祭」は、地域では縮小傾向にある町単位での発表の場を集合して行う形で開催し、作品発表や舞台発表など多くの方のご協力により開催することができた。「夏祭り」では、東高校にご協力をいただき、高校生が企画した水遊びを近隣の子どもさんに楽しんでいただくことができた。また、同イベントをきっかけに元学校の先生とつながることができ、学校では教えてくれない理科の授業を楽しく学んでいただく場を提供することができた。久しく開催することのできなかった「カラオケ大会」も多世代化後、初めて開催することができ、幅広い年代に参加していただくことができた。
----	---

(ii) 出張サロン

地域にお住ま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・１０月・１２月・２月開催）

【北部】年間計４回（６月・９月・２月開催）※６月に２回開催

【南部】年間計２回（６月開催）※６月に２回開催

【西部】年間計３回（９月・１０月開催）※９月に２回開催

【東部】年間計２回（１０・１２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

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）>

● 人材育成体制の構築

ＯＪＴ研修の体系づくりは未達成ではあるも、外部コンサルタントを交えて、各館施設長が集まり、「事業団デイサービスのビジョンについて」検討を重ねた。

介護技術指導者研修は2人の生活相談員が受講し、生活相談員会議で、新しい介護技術のポイントの共有をすることはできたが、各館を巡回し、介護技術の見直しなどはできなかった。

現場のまとめ役である職員を対象とした年2回の交換研修は、とても有意義であり、業務改善の一助だけでなく、稼働率上昇にもつながっていると感じている。

● 介護者支援サービスの新設

現金又は岡崎信用金庫のみの口座振替による利用料金の收受方法を、2024年12月分から全利用者口座振替1本化にすることができた。介護者の利便性だけでなく、事務の煩雑さも軽減できた。

また、独り世帯の利用者が多い中央では、遠方に暮らす家族に対し、サービスの利用状況を文面だけでなく写真などを活用し、迅速な双方向のやり取りを実現することができ、とても喜ばれている。紙媒体での連絡帳の持参も不要となり、手荷物を減らすことにもつながった。

● ICT（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ており、毎月の会議では「業務のスリム化報告」が恒例となっている。今後も新たな機能の活用について、検討を推し進めていきたい。

利用者用タブレットの導入に向け、中央で、タブレットを使用してゲームアプリを試行し楽しんでもらった。現在は個別活動としての活用に留まっているが、今後はレクリエーションなどにも活用することで、利用者同士の交流を深めていきたい。

<デイサービスほのぼの（認知症対応型）>

● 認知症の理解を目的とした地域連携の強化

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た。また、若年性認知症の方の利用に伴い、中央では職員間のディスカッションを継続している。3事業所共催で梅園小学校6年生児童に「認知症サポーター養成講座」を実施した。

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

事例提供を通じて多職種・多機関と地域課題を検討し、新たな視点を発見した。これにより、支援やケアの内容を振り返り、利用者の自立支援に向けて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。

● 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】

他法人と共同で「身元保証制度と後見制度」の勉強会を実施し、参加者が積極的に意見交換を行った。また、事業所内では易怒性の高い利用者や介護者への対応に関する虐待事例を検討し、今後の支援に活かせるよう話し合いを行った。

【北部】

北部地域包括支援センターとさくら地域包括支援センターの協力で、「高齢者虐待防止法」の理解を深める研修会を開催した。「きた会」での意見交換を通じて、地域全体のケアマネジメント向上に寄与した。

【南部】

他事業所との事例検討会で家族の意向が異なるケースや障がい者手帳取得について意見交換を実施した。自事業所では新人職員がケース提示を行い、多職種連携の重要性に気づく機会となり、今後も新人職員への丁寧な指導の必要性を感じている。

【西部】

他法人とケアマネ勉強会を開催し、役割の線引きや成年後見制度、終活支援について認識を共有した。自事業所では事例検討を行い、インフォーマルサービス活用について意見を集約し支援に活かした。

【東部】

事例検討会では、新人ケアマネジャーの悩みを皆で共有・明確化し、解決への糸口とアプローチ方法を考えケースの前進につなげた。他事業所との勉強会では、感染症対策をテーマに訪問看護師などによる講義や、意見交換を行い、実践的な知識と知恵を得ることができた。

● 地域との連携強化

居宅介護支援事業所で地域のインフォーマルサービス情報を収集し共有した。地域住民との交流やイベント参加が、高齢者の社会参加を促進し、活動性向上につながった。フォーマルサービス（介護保険サービス）と連携し、ニーズに応じた様々なサービスを提供できた。

● 事業間連携の強化

介護報酬改定の勉強会後、加算について情報を整理し、理解を深めることができた。デイサービスと入浴加算や運営指導後の情報共有を行い、日々の業務見直しにつながった。

② 老人福祉センター

● 多世代化に伴う利用者層の拡大

【中央】

11月の「声楽コンサート」で子ども参加型の発表を実施し、好評を得た。また、「折り紙の作品づくり」では、限られた時間内で作品が完成できるように取り組んだ。地域の方と交流・協力しながら、多世代の利用者層の拡大を目指していきたい。

【北部】

「いきいきサロン」や「にじっこクラブ」への参加、「水てっぽう・きたの陣」などのイベント開催を通じ、多世代交流を促進した。「将棋教室」は継続的に講座化され、世代を問わず利用が増加した。地域連携を深め、多世代施設としての認知を高め、必要とされる施設を目指す。

【南部】

「子ども店長」・「よってみりん南部 2024」の多世代イベント開催や「六西マルシェ」・「ツナグ秋まつり」・「悠紀フェスタ」の地域行事への参加により、利用層も拡大し利用も増加した。運営懇談会の中で新企画への意見をもらい、ママさんコンテンツや大人のディスコダンスを立ち上げた。

【西部】

地域の声を受けて公民館で行事を実施し、回覧板の広告で認知度と集客向上に成功した。中学生やフリースクールの生徒が福祉体験や交流を通じて施設の役割を強化し、多世代が集まる心地のよい居場所としての役割を果たすことができた。

【東部】

岡崎東高校との関係を深め、学生が企画運営するイベントや「理科の実験教室」、「星見会」を開催した。文化祭などの学校行事への参加や運営懇談会での意見交換を通じ、多様な協力を得て、地域交流と施設の充実を図った。

● 老人福祉センターの多世代型地域福祉拠点への本格的移行

施設長会議や各地域の調整会議などにおいて、多世代型施設の推進に向けた検討を定期的に行った。そのなかで、施設の愛称とロゴを定め、2025年4月から使用することになった。検討した事項を参考に、各館において様々なイベントを企画し、独自性を発揮することができた。

● 来館者の満足度向上を目指した運営

【中央】

8月・9月にオンラインでボウリング大会を実施した。子どもと高齢者が参加し、気軽に他館の利用者と交流できる良い機会となった。また、他市の施設に視察へ行ったため、参考となる部分を検証し、今後の施設運営に役立てたい。

【北部】

8月・9月に初めて、eスポーツ大会を高年者、中央、東部で開催した。世代混合チームのボウリング大会が特に注目を集めた。「きたフェス」や「きた広場」にはMURAカフェが参加し、多くの来館者を迎えるなど成果を得た。

【南部】

「よってみりん南部2024」でのeスポーツブースの検証を経て、テレビゲームを常設したことにより、親子連れや中学生の来館が増加した。老福会議では課題共有や成功事例を基に、サービス及びルールの共通化を推進することで、接遇能力の向上を図った。

【西部】

テレビゲームの常設で園児から親世代までの利用が増加した。高齢者も交流の機会を楽しみ、「壁飾り作り」では、親子世代と高齢者が協力し合う姿が見られた。入浴者数を含む利用者数はコロナ前の水準を回復し、満足度も向上した。

【東部】

館長の目指す施設像を共有し、高齢者と子どもが共に楽しめる企画を模索した。「あそびたい」では、地域企業や住民を講師に招き、定期実施を推進した。イベント意識の定着には、継続的な工夫が必要と考えている。

● 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充実

LINEによる情報発信は定着し、利用者、施設の双方にとって欠かせないものとなっている。月の発信数に制限があるため、LINE登録者の増加に伴い効率的な運用が必要となった。より効果的な運用を目指して、他の媒体も含めた幅広い検討を進める必要がある。

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
		2024	308	0	17	447	3,974	1,715	958	130	290	7,531
	ほのぼの ※2	2023	256		0	0	328	297	307	142	0	1,074
		2024	257		0	0	443	718	347	69	102	1,679
北部	ほほえみ ※1	2023	307	0	0	596	4,896	2,169	612	283	76	8,632
		2024	308	0	0	599	4,106	2,196	463	339	66	7,769
	ほのぼの ※2	2023	307		0	53	584	427	418	415	606	2,503
		2024	308		0	0	366	550	421	145	658	2,140
南部	ほほえみ ※1	2023	307	0	0	418	2,716	1,267	742	323	152	5,618
		2024	308	0	86	427	2,713	1,552	1,171	350	98	6,397
西部	ほほえみ ※1	2023	307	0	33	426	3,302	1,598	373	265	23	6,020
		2024	308	0	64	531	2,855	2,034	677	150	147	6,458
東部	ほほえみ ※1	2023	307	0	63	656	3,298	1,570	555	828	260	7,230
		2024	309	0	67	473	3,180	1,792	1,095	1,068	302	7,977
合計		2023		0	178	3,016	18,312	9,258	4,045	2,408	1,336	38,553
		2024		0	234	2,477	17,637	10,557	5,132	2,251	1,663	39,951

※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
	2024	1,940	1,919	1
北部	2023	1,814	1,744	3
	2024	1,782	1,730	3
南部	2023	1,832	1,775	1
	2024	1,999	1,921	1
西部	2023	1,799	1,770	2
	2024	1,876	1,834	1
東部	2023	2,359	2,260	2
	2024	2,583	2,533	2
計	2023	9,602	9,346	9
	2024	10,180	9,937	8

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
	2024	講座数		4		
		人数（人）	38,808	1,534	619	40,961
北部	2023	講座数		4		
		人数（人）	43,722	1,654	387	45,763
	2024	講座数		4		
		人数（人）	49,873	1,537	591	52,001
南部	2023	講座数		5		
		人数（人）	59,548	1,358	2,663	63,569
	2024	講座数		5		
		人数（人）	63,244	1,400	2,921	67,565
西部	2023	講座数		4		
		人数（人）	37,094	2,013	1,081	40,188
	2024	講座数		5		
		人数（人）	44,915	1,631	994	47,540
東部	2023	講座数		5		
		人数（人）	36,947	2,117	658	39,722
	2024	講座数		5		
		人数（人）	39,927	2,140	856	42,923
計	2023	講座数		23		
		人数（人）	211,505	8,838	5,698	226,041
	2024	講座数		22		
		人数（人）	236,767	8,242	5,981	250,990

（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】

4月は稼働率83%でスタートし9月頃まで維持したが、入院・入所者増で目標未達になった。体操やテレビゲーム活用で体力支援を強化した。ぽじていぶは新規問い合わせが継続し稼働率を維持した。卒業後は地域活動へ参加する流れが定着している。

【北部】

2024年度は、感染症が発生（4回）と設備故障（2回）の影響で利用が減り、稼働率が大きく低下した。機能訓練として、地域の複数施設に出向してダンス活動を行った。2025年度は営業強化で巻き返しを図る方針である。

【南部】

備品整理とレイアウト変更によりルームスペースを拡大して自立支援を強化した。個別機能訓練のため、職員の意識改革や業務体制の見直しも行った。定期的な営業活動の成果で冬季でも稼働率が上昇に転じた。ぽじていぶは定員増の後も動機づけがうまくいき、高稼働率を維持できた。

【西部】

稼働率は順調に上昇した。多世代交流や劇の発表により、利用者の満足度が向上した。2025 年度には定員を 30 人に増加予定である。ぼじていぶは、自己送迎の条件で定員は増加したが、希望者がなく稼働率の低迷の一因となった。体調不良や入院も利用者の減少に影響した。

【東部】

2024 年度は登録者数が安定し、受け入れ調整が難しい時期もあったが、目標は達成できた。近隣のデイサービス閉鎖などにより利用者が増加した。ぼじていぶは待機者が少なく定員割れで稼働率は伸び悩んだが、参加者には満足度の高い内容を提供できた。

< デイサービスほのぼの（認知症対応型） >

【中央】

独自マニュアルを作成し、必要な知識や技術を常に確認できるようにした。また、2023 年度から開催している、認知症勉強会を定期的に行うことで、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターでの知名度が向上し、新規利用者の契約につながった。

【北部】

新型コロナとインフルエンザの蔓延などにより、稼働率が低下したが、多世代交流や介護サービスに理解があるケアマネジャーも多く、徐々に稼働率を回復できた。今後も“積極的に出向く”多世代交流や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】

月遅れなどにより件数にばらつきはあったが、平均して事業計画の 140 件以上を維持できた。病院や地域包括支援センターとの連携に時間を要するケースも多かったが、各職員が目標となる実績 35 件以上を意識し、新規受入れを行ったことで、安定した件数確保につながった。

【北部】

管理者の退職で受入件数が伸び悩んだが、下半期から積極的に新規受入れを実施した。地域の保育園や学校との交流行事に参加し、利用者や住民の声を直接聞き取ることができた。北部地域包括支援センターや地元医療機関と協力し、依頼数の確保に成功した。

【南部】

常勤 4 人体制になったが新人育成が遅れ、受入れ体制が整わない中で、サービス利用につながらないことも多く件数は鈍化した。ただし、近隣地域包括支援センターや病院からの要請は受けており、特定事業所加算Ⅱで収益は増加した。

【西部】

年度当初は、人事異動があり引継ぎのためなかなか件数は伸び悩んでいたが、夏頃から件数の増加が軌道に乗り、右肩上がりで年間目標件数を上回ることができた。傾向として、認知症状の方が増えてきており、デイサービス利用者が増加傾向となった。

【東部】

これまで東部圏域を中心としていたが、額田圏域にも範囲を広げて新規の受け入れを実施した。また、各ケアマネジャーが件数管理を意識し、積極的に新規受け入れを行った結果、当初の目標を大幅に達成することができた。

② 老人福祉センター

【中央】

「夏休み宿題応援プロジェクト」などの定例イベントと、「ウォーキング」や「オンラインeスポーツ」などの新イベントを実施した。ウォーキングでは、町の再発見と健康促進が好評であった。「健康マージャン」からは自主講座が5つ設立されるなど、利用者数の増加に貢献した。

【北部】

2022年度から「きたフェス」「きた広場」を開催し、多世代の来館が毎回1,000人を超えた。「クリスマスマーケット」など地域イベントにも参加し、センターの知名度の向上と新規利用者の増加につながった。入浴料支払い方法の変更にも関わらず、利用者数の増加を達成できた。

【南部】

2024年度は、施設の多世代化をより推進した。7月の「子ども店長」や12月の「よってみりん南部2024」で交流型イベントを実施した。親子でのテレビゲームやお風呂の利用も好評で、多世代化が進展し、利用者増加につながった。

【西部】

地域包括支援センターの協力やイベント運営による認知度向上で、新規利用者が増加した。矢作中学校との協力で体験学習やeスポーツの利用が進み、キッズスペース利用拡大もあって、多世代交流が活発化した。親子や高齢者の自然な交流も見られるようになった。

【東部】

4月から毎月第2・第4土曜日に多世代交流イベント「あそびたい」を開催した。地域企業や住民の協力を得て運営した。地域包括支援センターとの連携や地域文化祭での作品展示、特技披露、カラオケ大会の実施により、多世代の参加が増加した。

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	227,239,007
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	537,045,733
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	21,156,150
	その他収入	雑収入等	5,001,313
収 入 計			790,442,203
支 出	直接管理運営費	直接人件費、手数料、修繕費、業務委託料、保守料、租税公課等	557,295,695
	(うち修繕費)	※精算項目	14,762,807
	事業費	直接事業に係る経費	109,379,094
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期 剰余金等 (うちシステム入替関連費)	123,767,414 9,478,392
支 出 計			790,442,203
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

委託料収入は、物価高騰に伴う光熱費上昇分のうち、10%を超える部分について補填が行われたことと、コロナ感染対策費用の減額により、約 630 万円(2023 年度比 2.72%減)の減収となった。利用料金収入については、営業努力の成果により約 3,800 万円(2023 年度比 7.6%増)の増収となった。

支出は最低賃金の上昇により人件費は約 1,600 万円(2023 年度比 3.5%増)、物価高騰の影響により事業費は約 520 万円(2023 年度比 5.0%増)増加したが、それを上回る増収となったため、収支は改善された。

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	2024. 12. 14～2025. 1. 15	188	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2024. 12. 18～2025. 1. 15	17	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2024. 11. 1～2024. 12. 15	468	利用者または介護者に実施
老人福祉センター		2025. 1. 4～2025. 1. 31	500	利用者に実施

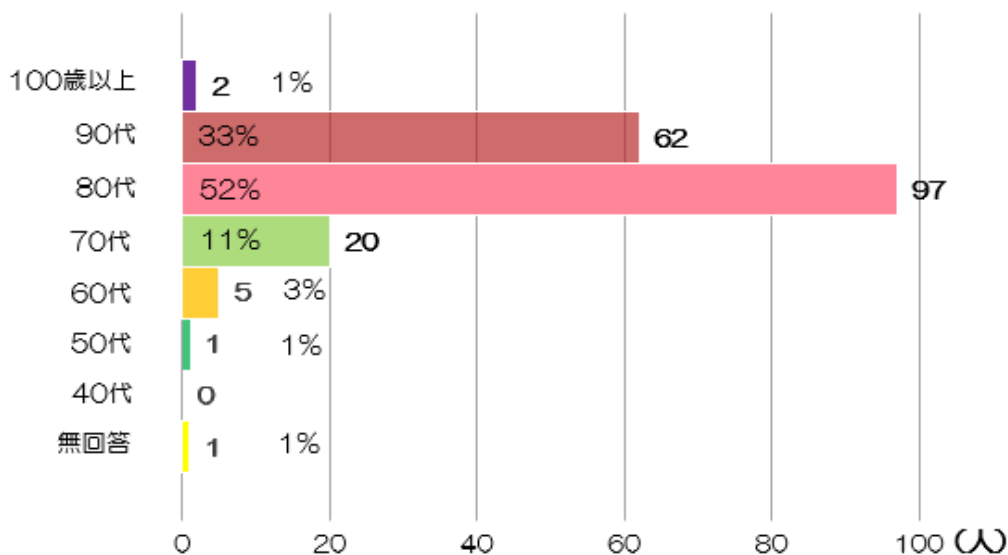
（２）利用者顧客満足度調査結果概要

① 老人デイサービスセンター

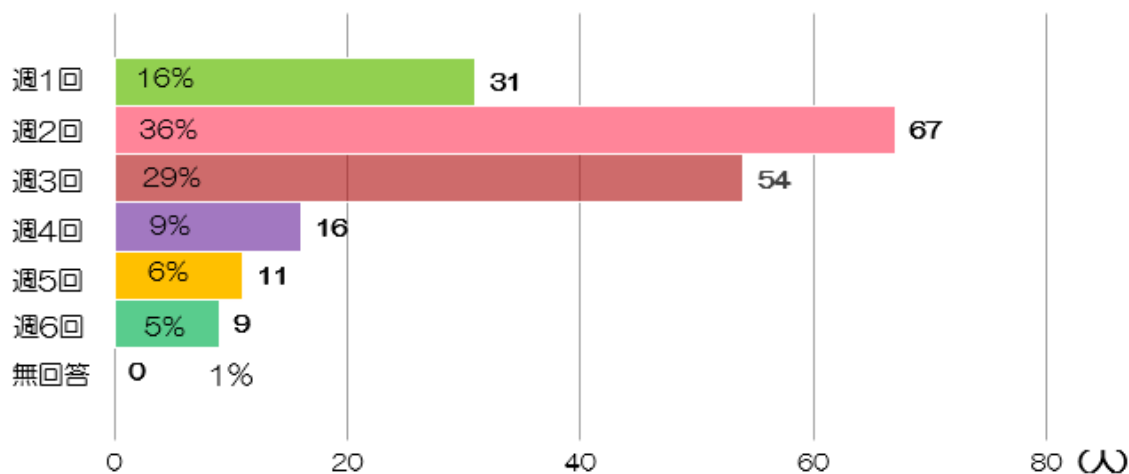
ア デイサービスセンター

(7) デイサービス ほほえみ

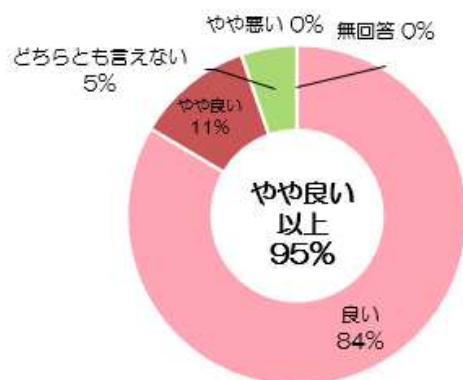
1（１）年齢を教えてください。



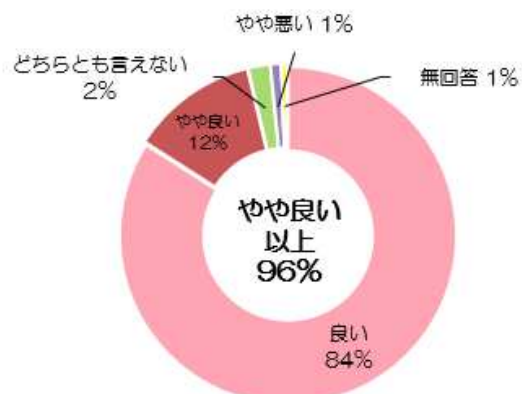
1（２）デイサービスの利用回数を教えてください。



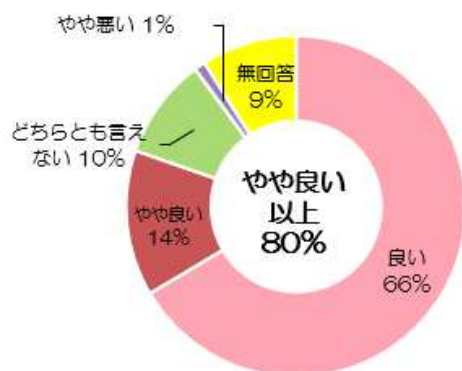
2（１）職員のあいさつや言葉遣いはよいですか。



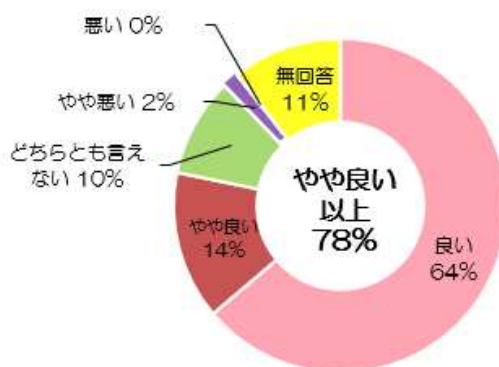
2（２）職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



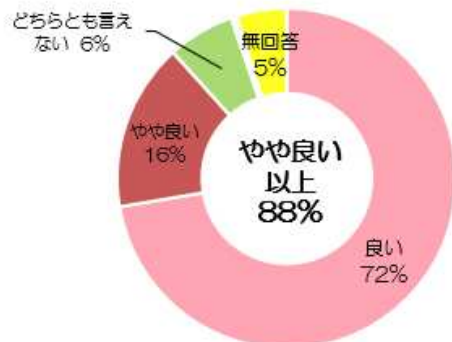
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



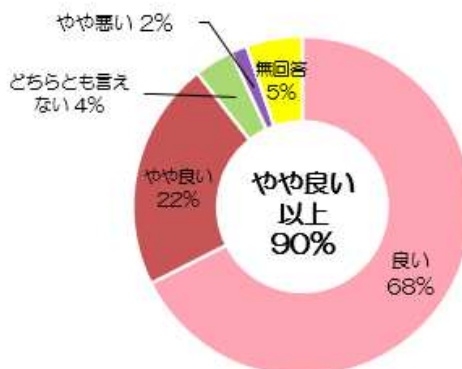
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

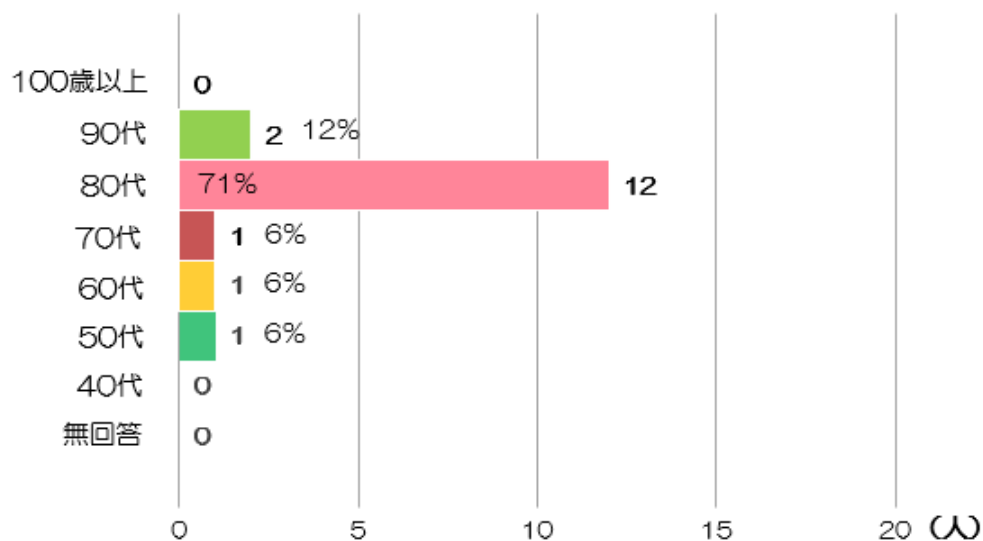


4（２）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

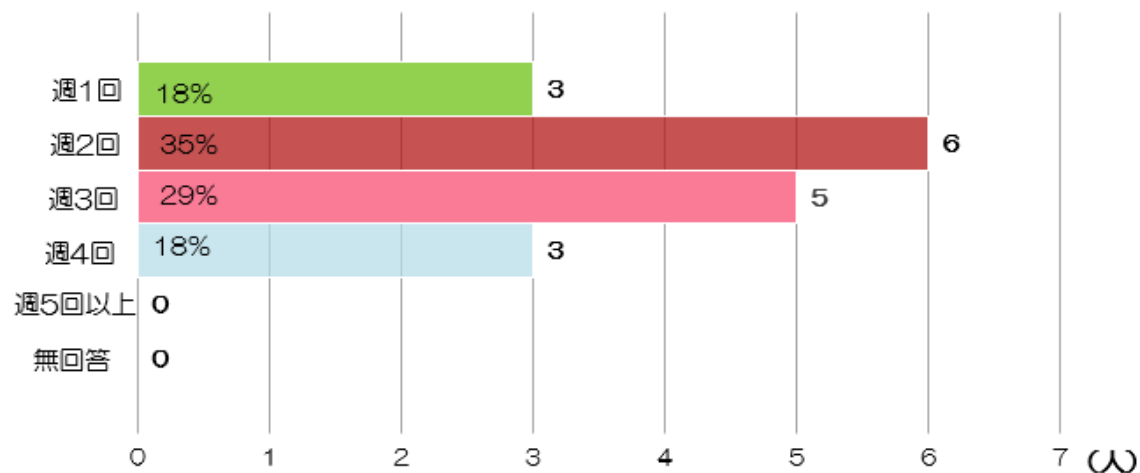


(イ) デイサービスほのぼの

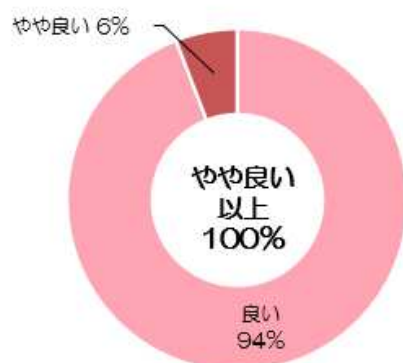
1 (1) 年齢を教えてください。



1 (2) デイサービスの利用回数を教えてください。



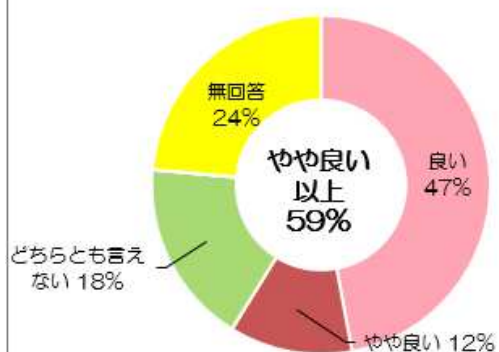
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



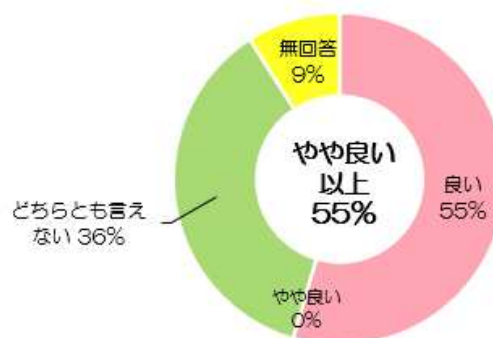
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



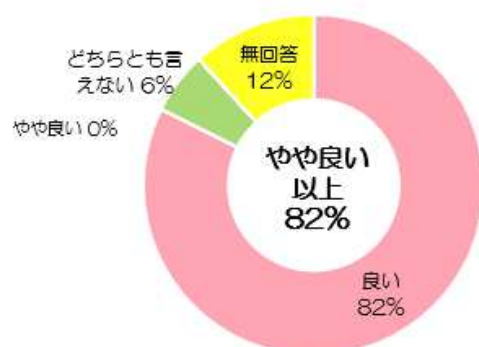
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



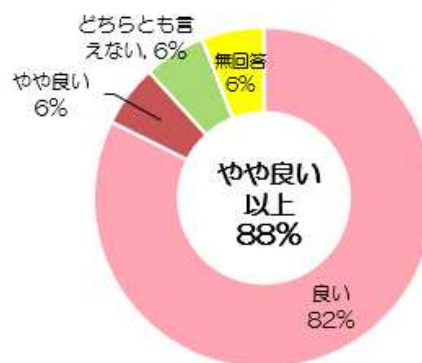
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

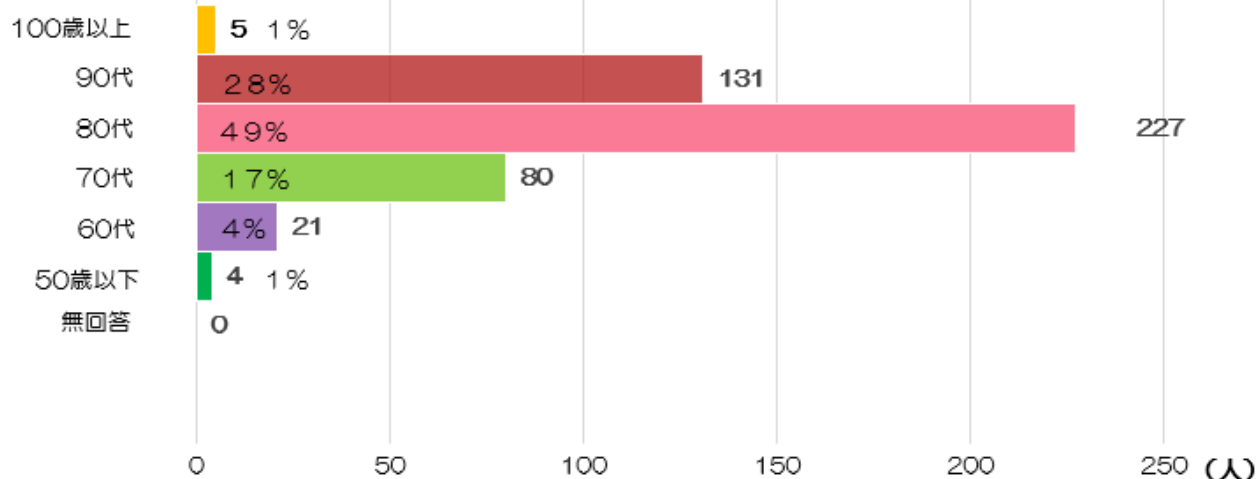


4（２）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

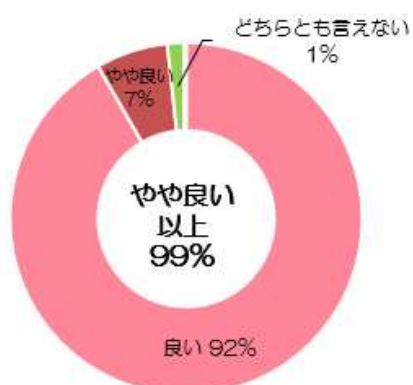


イ 居宅介護支援事業所

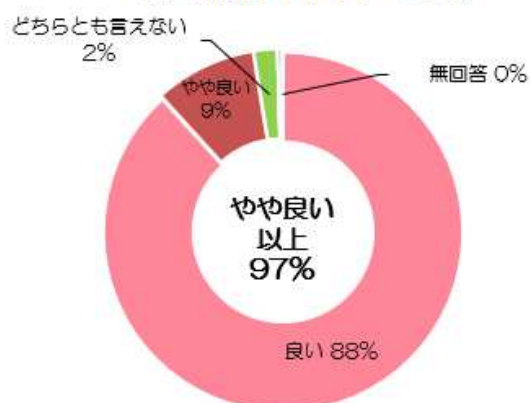
1（１）年齢を教えてください。



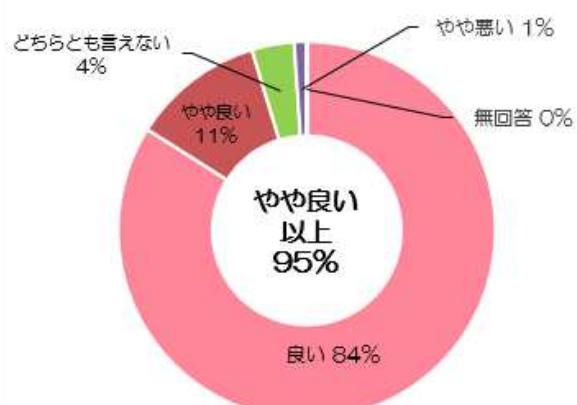
2（1）ケアマネジャーのあいさつや言葉遣いはいいですか。



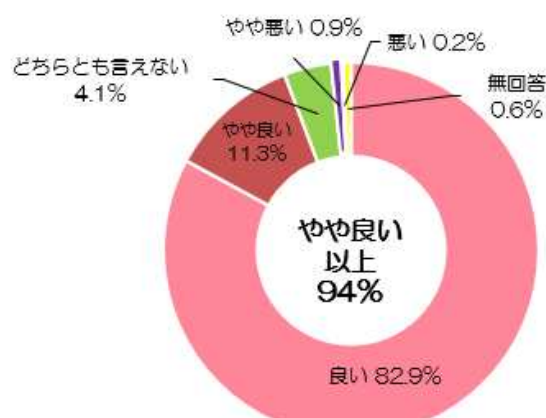
2（2）ケアマネジャーの対応は親切で、相談はしやすいですか。



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。

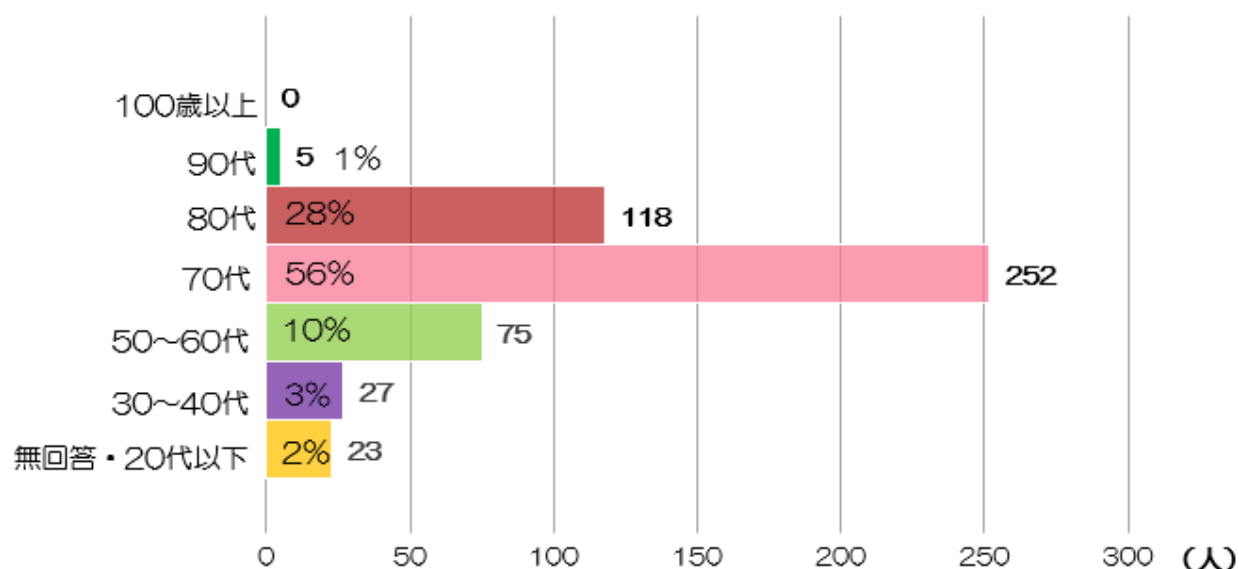


3（2）ケアマネジャーに相談や依頼したことについて、対応は的確ですか。

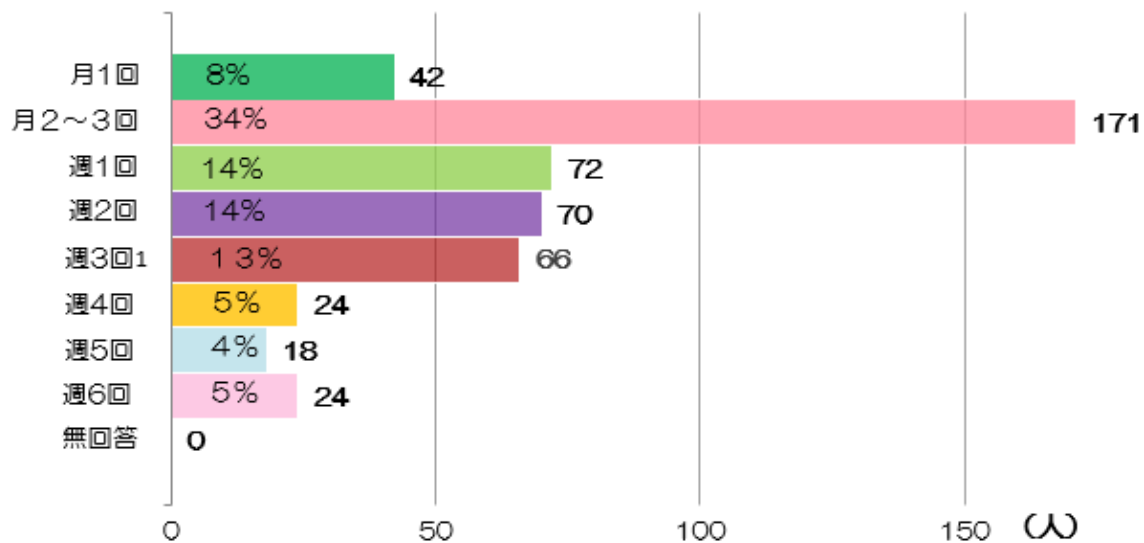


② 老人福祉センター

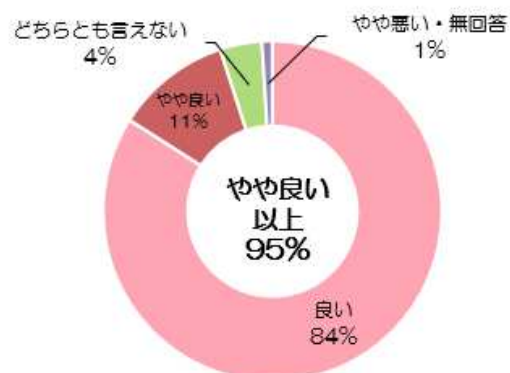
1（1）年齢を教えてください。



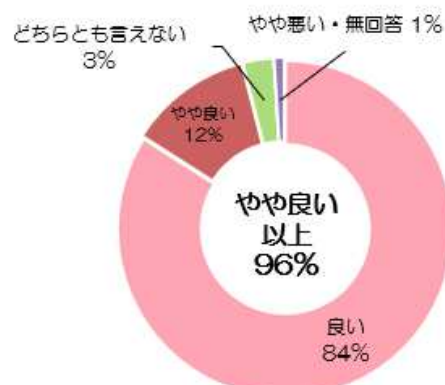
1（2）地域福祉センターの利用回数を教えてください。



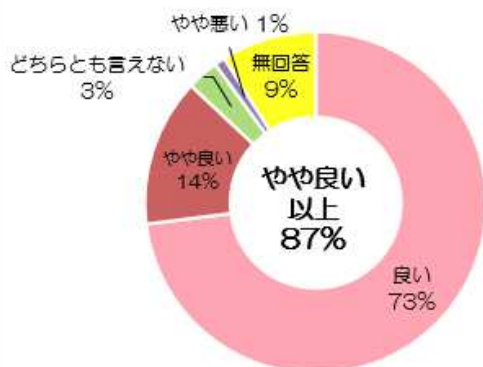
2（1）職員のあいさつや言葉遣いはていねい
ですか。



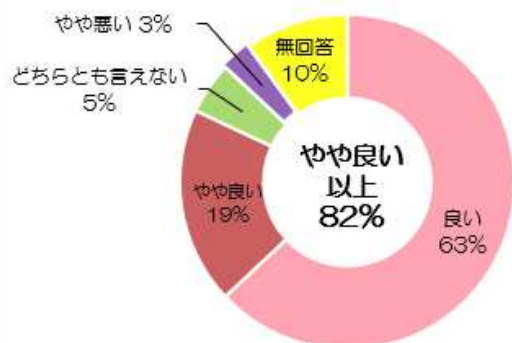
2（2）職員の対応は親切で説明は分かり
やすいですか。



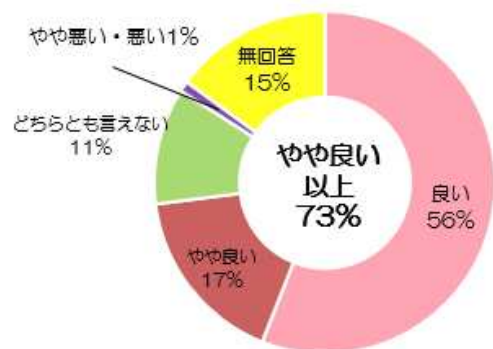
3（1）清掃や整理整頓が適切にされて
いますか。



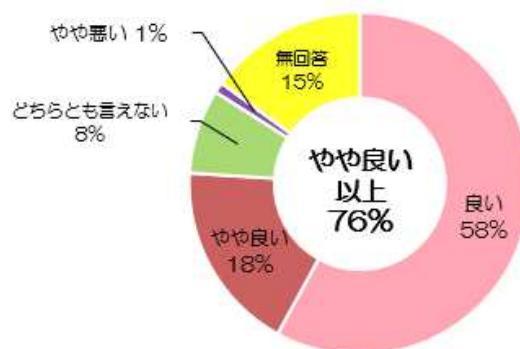
3（2）設備や備品は安全で、使いやすい状態
が保たれていますか。



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 98%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、利用者ファーストで対応している。ほのぼのでは、昨年度に引続き、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】

職員の対応について「良い以上」が 95%以上の評価をいただいた。送迎時、家族にデイサービスの様子を積極的に伝え、利用者だけでなく家族との信頼関係の構築を図った。設備に関して、入浴設備の故障が度々あり、入浴できないことが「やや悪い」評価になった。引き続き、設備管理を行い、安定した入浴サービスを行えるよう努める。

【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の回答であった。一部、「お風呂の湯が熱い」や「汚い」の声があり、日常清掃の再点検や洋式トイレ更新、床の目地工事を行っていききたい。2023年度の「ルームが狭い。車椅子でも通りやすいようにしてほしい」の声には、自立支援の目的もあり、老朽化した備品を破棄してルームのレイアウトを変更することで、スペースの確保をした。「送迎時間にムラがあり、分かりにくい」などの声には、朝のミーティングを短縮して、送迎時間の安定化に努めた。今後も貴重なご意見を一つ一つ改善していきたい。

【西部】

接客や接遇について「どんな相談にも応じてくれる」など高い満足度の回答をいただいた。施設維持管理についても同様に、多くの方から満足の高い回答をいただくも、回答者が家族の場合、「施設内を見学したことがないのでよく分からない」など無回答もあったため、家族の方が気軽に来館できる機会の提供を今後の課題とし、イベントの開催を検討していきたい。事業運営についても、多くの方から満足度の高い回答をいただいた。「欠席には電話1本で済むこと」、「万が一の対応もきちんとできている」などご意見をいただいた。2023年度のご要望として、「もう少し身体を動かしたい」、「あまりリハビリができない所」とあったが、2024年度は同様の意見が無かったことから、ご要望に対する提供ができた成果であると判断する。今後も、新たなご要望を中心に改善していきたい。

【東部】

数字では全体的に満足しているとの回答をいただくことができているも、コメントからは反省することが多い。接客態度や一部の対応で不満につながり兼ねない言葉をいただいているため、施設独自の接遇や介護技術の研修を行うなど、不安や不満が募ることのない対応を考えていく。サービスの内容も少しずつではあるが、やりたいことをやる時間を作る仕組みについて試験的に行っている。2025年度からは、さらに積極的に、「やりたいことが選べる」デイサービスを目指して、プログラムを作成できるように考えている。

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「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】

親切に対応してくれている、大きな声でゆっくり話してくれる等と接遇に関しては95%以上の方から良いとの評価をいただいた。今後も接遇マナーを意識して、丁寧な対応を意識する。利用者に対する情報は整理して対応にあたってほしいと意見があった。意見を真摯に受け止め、利用者情報の整理方法についても改善していく。

【南部】

挨拶、言葉遣いや相談しやすいかについては97%の方から「やや良い」以上の評価を得ることができた。きちんと話を聞いてくれる、対応が速やか、わからないことは調べてから返事をくれるなどの意見をいただいている。質問の意図をくみ取り、丁寧な説明ができるよう心掛けていきたい。

【西部】

アンケート調査の周知徹底とご利用者様のご理解とご協力により、回収率を高めることができ、よりご意見の収集ができたことは大きな成果であった。ACP（アドバンス・ケア・プランニング、人生会議）についての設問は知らない人が多く、リビングウィルとの違いの理解度もそれぞれであったため、今後周知と説明する側の理解度向上を課題として取り組みたい。

【東部】

接遇については、95%の方に満足していただいた。一方で、話の内容が押しつけに感じる、事務的になっていると回答があり、説明のわかりやすさや対応の的確性については91%とやや劣った。ご本人・ご家族に寄り添い、言葉にできない思いや状況を察して対応をしていきたい。

② 老人福祉センター

【中央】

職員の接客に関して、92%という前回と同様の高い評価だった。日頃から職員同士が気を付けて、利用者と接している結果とみている。清掃面に関しては、「やや良い以上」93%と、前回より高い評価だった。ただ、「駐車場が極めて狭い」という利用者のコメントもあり、岡崎市全域から来館される立地条件でありながら、駐車場に問題があり、利用しにくい面もあると感じた。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】

職員の接客に関して「良い以上」が92%、施設の維持管理は「良い以上」が85%と、2023年度と同様の数値であった。今後も利用者にとって親しみやすい、清潔感のある施設となり、今まで以上の利用者数増を目指したい。

【南部】

入館者数の伸びや利用者の年齢から、当センターが70歳以上の健康な高齢者の通いの場・集いの場に加え、地域行事への参加や多世代行事の開催により、少しずつ若年齢層にもご利用いただいていることは評価できる。土足化・老朽化しても施設内は、塩化ビニール床の剥離洗浄や日常清掃により清潔感を保ち、幼児期の子をお持ちの世代にも満足いただいている。集会室が狭いというご指摘もあり、利用者が多い講座や教室については、講師や代表者に時間帯や曜日を分けての利用を検討してもらい、3部制の運用の中で対応をしていきたい。

【西部】

接客や接遇に関して、満足度の高い回答をいただいた。特に職員との関わりが楽しみの一つになっているとの回答もあった。清掃・整理整頓に関しては、満足度が高く、「e-スポーツの道具が綺麗な状態でうれしい」などの意見をいただいた。多世代化が浸透し、ご利用者の利用目的に変化（学生の勉強の機会やキッズルームの利用における増加傾向）がみられたことが、ご意見から分かった。今後の課題は、多世代利用施設から交流が、自然発生的に生まれる仕組みづくりを検討し、実施していくことである。

【東部】

あいさつや言葉づかいでは、96%の方に満足いただいている反面、4%の方からはどちらともいえないとの回答をいただいている。より100%に近づけることができるよう全体で意識を高めていきたい。清掃の面では一部厳しい声をいただいている。委託業者と連携を図り、改善に努めていきたい。施設の利用目的では、利用目的の大半は講座やクラブ活動など大人数での利用となっている。その他の目的での利用が増えるよう工夫をする必要がある。今後も利用者間でのさらなる関係の構築や、「あそこに行けばあれがある」という強みを一つでも増やすことができるよう工夫をしていきたい。

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】

梅園小学校との関わりが増え、利用者は個別機能訓練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、福祉センターで梅園こども園や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、双方向での交流ができるようにサービス提供の見直しを図る。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続き、支援に取り組む。

【北部】

多くの利用者の目的の1つである入浴サービスが、入浴設備の故障により何度も利用できないことがあり、迷惑をかけてしまった。利用者の誕生日会にケーキを提供するという新たな取り組みを実施したが、記念写真を望まれる声も多いため、今後の課題が見つかった。園芸活動は、当デイサービスの魅力の1つであるため、さらに内容の質を高めたい。また、LINEを活用し、利用者の行事の様子を写真付きで家族に送ることで、普段のデイサービスの様子を伝えることができた。

【南部】

「皆さんいい人ばかりで楽しく過ごしています」、「分かるようにゆっくりと説明してくれます」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た。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り、職員が異動しても維持していきたいと考えている。また、サービス提供時間に関しても、「他のデイサービスは長いので」、「帰りの時間が良い」など、現時点では、家族のニーズとデイサービスの営業時間が合致していると分析している。

【西部】

併設する福祉センターの将棋の利用者の方がデイサービス利用者と将棋を一緒にさす機会、キッズルームや親子イベント参加者のお子さんと親が少しの時間、デイサービスに足を運んでいただくふれあいの機会、矢作中学校の生徒が勉強に来られた際などに、

デイサービスの皆さんと一緒におやつの時間を過ごすなどの機会を提供できたことで、地域多世代交流が進み、満足度が上がった要因の一つである。

【東部】

2023 年度のしめ縄作りに続き、花の苗を植えたり、シイタケの菌床を育てる試みを行い、とても好印象であった。地域柄、畑仕事や物作りに関心の高い方が多いため、ご本人のやる気につながる活動を積極的に取り入れていきたい。通信カラオケの機械を導入し、本来のカラオケとして活用するとともに、定着させていた体操コンテンツの活用や介護予防の観点でも活用をしている。

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など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、2024 年度のアンケートにおいて、これからの人生の希望や思いについての意識調査を実施した。医療、施設、いつまで介護できるかなど、将来に対する不安があるため、最新情報や事例についての知識を深め、ニーズに寄り添っていきたい。

【北部】

医療依存度の高い方や、複合的課題のある方の支援依頼に対して、積極的に受け入れることができた。受け入れする際、医療機関や地域包括支援センター等の関係機関との連携も行い、関係構築ができた。居宅介護支援事業所内で情報共有や、各種勉強会に参加し相談援助技術の向上に努めた。

【南部】

わかりやすく説明してくれる、本人の状況をふまえ比較・検討し提案してくれる、早急に対応してくれるなどの意見を頂くことができた。わからないことや不安なことは個々で考え方が異なるため、ご本人、ご家族の話を傾聴し対応していきたい。困難ケースを担当することもあるため、地域包括支援センターに相談するなど連携を深めていきたい。

【西部】

利用者様と家族の声に寄り添い、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いた。今後は地域連携や、情報の蓄積をし対応していきたい。

【東部】

独居生活、身寄りがいない、介護する家族も病気や障がいを抱えているなどの相談が増えている。そのため、関連機関、関連事業所との密な連携や相談が必要であり、意識をして取り組んでいる。今後もこの傾向は続くと思われるため、幅広い知識の習得にも力を入れていきたい。

③ 老人福祉センター

【中央】

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ことが浸透してきている。そのため、小・中学生やその親が参加できるイベントを充実させ、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】

12 月から入浴の受付方法がガチャガチャを利用したものに変更となった。その 2 か月前から利用者に動画や写真を掲示し、受付方法の変更を周知したため、大きなトラブルなく

受付ができた。また、スタンプカードを廃止したが、ガチャガチャに当たり券を入れたことで、利用者から好評を得ている。今後もサービスの向上につながるよう、親切かつ丁寧な対応を心がけていきたい。

【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 67%と前年度より下降している。利用手続きに関して、紙媒体を希望される利用者とスマートフォン・インターネットを希望される方の両者に対して、講座、教室、イベントへの申込方法の違いが、分かりづらさや不便さを感じさせている。今後の検討課題と考えているが、地域福祉センターは IT 化の過渡期でもあり、しばらくは、この傾向が続くと分析している。丁寧・親切な対応をしていきたい。

【西部】

サービス内容に関する設問で、87%の方から良い以上と満足度が高い回答をいただけた。ご意見の中に「行事開始時間が 13 時 30 分からは多く参加できないことが多くて残念です」とあり、行きたいけど理由があって参加できないという事について、今後の課題として対応していきたい。

大小合わせて年間 60 回ほど多世代・交流などのイベントを実施できたことは、イベントに参加いただいた方々との連携や施設へのご理解が高まっている結果であると評価している。

【東部】

地域とのつながり、とりわけ地域包括支援センターの圏域の方々とのつながりを特に意識しながら事業運営を行い、イベントを開催してきた。近隣の小学校から福祉の学習のための施設見学も積極的に受けることができた。近隣の方に講師を務めていただくこともでき、星見会などを行うことができた。テレビゲームやカラオケなどを活用して世代を超えた交流を日常的に図ることもできた。

(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。認知症専門型デイサービスの役割の一つであるレスパイトケアが実践でき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】

「いろいろな行事に工夫して参加させてくれる」、「身体状況の変化にその都度対応してくれる」など一定のサービスに対し、「良い以上」の評価がある一方、「一人一人の声掛けをより多くしてほしい」という声もあった。利用者の言動や行動に注意を払い、より良いサービスを提供していきたい。

【南部】

「楽しくデイサービスに行けています」、「食事が大変美味しいです」などの一定のサービスに対する感謝の声をいただいている。一方、「ドライヤーをかけてほしい」など従来の何でも職員が手伝うサービスを期待し、自立支援の正しい理解をされていない声もあった。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もらっているが、引続き、自立支援の必要性をご本人・ご家族に丁寧に説明していき

たい。今後、L I F Eを活用した科学的・客観的データの遡及に基づく支援・介護にも力を入れていきたい。

【西部】

ご利用前の調査時に、「〇〇がしたい」を伺い、サービスの利用につなげている。また、時々会話で、「〇〇してみたい」を叶えられるよう、サービスの提供と共に感想を伺い、「続けたい」、「辞めたい」の確認と共有をすることに努めている。

【東部】

L I N Eを活用して情報を共有できるようになり、様々な質問や一歩進んだコミュニケーションを家族やケアマネジャーと図ることができるようになった。土いじりが好きな方が多く、ニーズに応える企画を検討した。集団での活動から個別で楽しめる活動へ移行しつつあり、利用者のニーズに応える活動を増えてきている。

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、親切で分かりやすい説明と即効性のある対応に努めて対応した。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】

利用者のニーズに関しては、日々変化していくものと捉えている。毎月のモニタリング時に利用者・家族の状況を把握し、介護支援するうえで課題が生じた場合は、早急に対応した。利用者・家族が、早い段階で連絡、相談していただけるように寄り添ってきたい。

【南部】

相談を受ける中、様々なニーズがあり、ご利用者、ご家族の話を聞き、ニーズの把握とともに相談しやすい雰囲気づくりを心がけたい。又事業所内での情報共有や知識の習得・向上に努めていきたい。

【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、対応策と一緒に考えた。法人内での情報共有や研修を通して、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り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。ごまんぞく体操については全ての曜日でグループが立ち上がり、多くの方が利用された。イベントにおいては、多世代イベントを多く開催する中で、高齢者と子ども、子どもの中でも年上が年下を助ける場面を多く見ることができた。今後は普段から多世代が利用できる取り組みを続け、地域に必要とされる施設になるよう努めていきたい。

【北部】

年間を通して、多世代が楽しめる福祉センター運営を心がけてきた。また、地域との

つながりや交流にも注力し、幅広い世代の方に福祉センターに来ていただけるイベントを開催した。今後も利用者との関わりを大切にしながら、利用者ニーズの把握に努め、地域における福祉センターの存在意義を高めていきたい。

【南部】

ご利用により「介護予防に興味を持てる」(37%)「活動的でいられる」(37%)「話し相手が増える」(32%)「生活に張りがでる」(19%)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・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、「介護予防・介護」(17%)「認知症介護」(17%)「スマートフォンの操作」(17%)と健康長寿、将来への不安、IT化による社会生活の変化へのニーズがあることが分かる。今後もニーズを踏まえイベントも企画していきたい。

【西部】

いろいろな取り組みを行っているということが、地域の方々に浸透してきており、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。例として、矢作中学校の生徒からカラオケがしたいという提案をいただいたことで、高齢者も学生も誰でも同じ空間でカラオケができるフリーカラオケの日(歌って、ゴーゴー)を定期的で開催するようになったなどの実績がある。

【東部】

もともと担当職員は利用者からのニーズを受け止めやすい距離で業務を行っていたが、2025年度から始めた「あそびたい」により、月に2回職員が利用者と様々な事柄と一緒に楽しむ機会を設けたことで、職員と利用者の距離が縮まった。その結果、いろいろな本音が聞けるようになってきている。世代が広がり、幅広いニーズにお応えする必要があるようになってきているが、一つひとつ丁寧に対応できるように心がけている。

(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。その他要望などがあった際はその都度丁寧に対応をした。

【北部】: 2件

送迎時、地域住民の方が「車両の駐車場所が自転車専用通行帯である」というご指摘を受けた。家族と相談の上、利用者宅敷地に駐車する方法に変更した。その他、家族が「職員の方で車椅子からベッドに移乗する際、技術的に不安な職員がいる。ベッドを下げず、投げ出すような形で移乗しているため、危険を感じる」という指摘があった。その結果、スライディングボードを活用し、安全に移乗する方法にし、家族に説明した。

【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

要望については、その都度迅速で丁寧な対応を心掛けた。

イ 居宅介護支援事業所 2件

【中央】0件

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、親切で分かりやすい説明と即効性のある対応に努めて対応した。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】1件

ケアマネジャーの交代を希望された方がいた。言葉遣いで気になる点があると指摘があった。事実を確認し、事業所内で交代した。接遇を見直して、利用者や家族と良好な関係を築けるように対応していきたい。

【南部】1件

県外から岡崎市の施設に転居された住所地特例のケースで、住民票の異動の件で相談を受けたが、当方の各制度の理解不足もあり、苦情になった。必要時、関係機関に確認することや引き継ぐ対応を行い、利用者・家族と信頼関係を築いていけるようにしていく。

【西部】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】0件

ご指摘は0件。今後も、丁寧に話を聞き、迅速に対応できるよう努めていく。

② 老人福祉センター 0件

【中央】0件

ご指摘は無かった。お風呂に対する問い合わせは減ってきた。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

指摘は無かったが、空調や風呂の機械トラブルがあり、その都度、親切かつ丁寧な説明と対応を行った。

【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、ホールでの演奏イベント開催の際に、演奏者や参加者からの「麻雀の音が気になる」との声を踏まえ、両者の調整を行った。

【西部】0件

ご要望は、いくつかいただいた。体重計は多機能のデジタルより針が良い、トイレの扉の下の方が剥がれているなどのご指摘をいただき、2024年度中に対応したため好評を得ている。

【東部】0件

ご指摘はなかったが、浴室や施設内が寒いなどの要望が上がり、他の利用者にも話を聞きながら、声の大きい方からだけではなく、他の利用者の方の声も聞き適切に対応するように努めた。