

2025 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 伊藤 茂	
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 西部 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	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（とはなす）

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14人 延べ355人
3B健康体操	月2回 24回	毎回約16人 延べ387人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約18人 延べ428人
楊名時太極拳	月2回 24回	毎回約14人 延べ341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16人 延べ392人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約13人 延べ321人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約16人 延べ389人
3Bらくらく体操	月2回 24回	毎回約17人 延べ396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13人 延べ325人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約11人 延べ278人
気功太極拳	月2回 24回	毎回約12人 延べ297人
おりがみ	月2回 24回	毎回約13人 延べ327人
色鉛筆画	月2回 24回	毎回約9人 延べ219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405人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約14人 延べ324人
3Bらくらく体操	月2回 24回	毎回約16人 延べ385人
からだ整えティラピス	月2回 24回	毎回約18人 延べ434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376人
3B健康体操	月2回 24回	毎回約21人 延べ498人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約16人 延べ381人
気功太極拳	月2回 24回	毎回約16人 延べ381人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約16人 延べ373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、11月の「うめぞの文化祭」、2月開催の「スマイルフェスタ」、3月の「音楽のつどい」は、多世代で楽しめるイベントだった。これらのイベントにより、どの世代でも来館できる「居場所」として少しずつ認知されている。イベントを通して、未就学児と小学生が一緒に遊ぶ姿や小学生の勉強を高校生が教える姿、小学生が高齢者にゲームを教える姿などを垣間見ることができた。施設が多世代を対象としていることが、強みであることを再確認できた。
北部	7月に「きた夏」、12月には「きた冬」を初開催した。それぞれ季節を意識した催しや、e スポーツ大会などを新規企画し、多数の来場者があった。また、8月は地域にある岩津城址を舞台にクワガタ探索ツアーも企画した。自然あふれる岩津城址の中、親子でクワガタを見つける喜びと、岩津城址の歴史にも触れる機会となり、好評を得た。他にもヒマナシ☆スターズ演奏会を開催し、懐かしい音楽に触れる機会を提供することができた。年間を通し小学生から高齢者まで楽しんでいただける、イベントを企画、開催することができた。
南部	2025年度は、施設の多世代化の推進に努めた。7月に「チャレンジ子ども店長」を開催した。近隣の小学校へチラシ配布したことにより、六ツ美地区の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 2025」を開催した。胡之音会によるコンサート、南部デイサービスほほえみ利用者のダンス発表や MURA Cafe など、多世代交流型のイベントを開催した。夏・冬休みや土曜日中心に常設化したスイッチやお風呂への親子連れの来館者も増えている。
西部	2025年度は、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クラスの中学生在施設と交流体験を実施した。2023年度から連続して実施できている。体験の後に、個別にe スポーツの利用の際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、交流の幅と機会が拡大した。中学生の作品展示や合唱部によるクリスマスコンサートなどの文化交流会の開催により、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：作品展示を通じての交流と保護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。④矢作西小学校5年生との交流を初めて開催し、全2クラスの児童が施設の見学とデイサービスでの交流の機会を設け社会体験を積むことができた。また、その後も多くの児童が帰宅後に来館し、多世代利用となった。 また、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、多くの方に来館していただけている。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	地域とのつながりを大切にしたいイベントを意識しながら施設運営を行った。新たにフリーマーケットを開催し、施設利用者にボランティアを務めていただくなど新たな交流も生まれた。また、新たな利用者にも多く足を運んでいただき、継続利用につながっている。恒例となった「あそびたい」では、毎月第2・第4週の土曜日に継続して開催することができおり、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る。また、秋に行った「地域文化祭」は、地域で活動されている方の発表の場として開催しおり、作品発表や舞台発表など多くの方の協力により開催することができている。夏祭りでは、引き続き岡崎東高校に協力をいただくとともに、地域で踊りをされている団体に盆踊りを盛り上げていただくこともできた。岡崎東高校の生徒さんが企画した遊びや作品制作を行う「岡東まつり」も開催することができ、多世代にわたり多くの方に楽しんでもいただくことができた。
----	--

(ii) 地域行事等への参加

地域の行事等に参加をして地域住民と交流を図るとともに、施設の周知活動や高齢者の介護予防に資する交流の場を提供した。

【中央】年間計16回（毎月開催）※6月・10月・12月・2月に2回開催

【北部】年間計3回（9月・1月・2月開催）

【南部】年間計1回（9月開催）

【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・1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

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
ホームページ等の活用	天候や設備による開館状況などを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。

L I N E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。子育て世代への発信手段として、Instagramの導入も検討している。
------------	--

(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）>

● 介護者支援サービスの新設

検討を進めるも、新たな介護者支援サービスの実施には至らなかった。2025年度顧客満足度調査において要望の多い、夕食弁当の持ち帰りなど検討を重ね、サービス導入につなげていきたい。

● ICT（情報通信技術）の活用

業務効率化の検討を進め、「業務のスリム化」に関する報告体制を整備した。VRやARなどの技術を取り入れた体験プログラムの検討は、回数を重ねられなかった。ペーパーレス化に向け連絡ノートの活用を見直し、一部施設ではLINE運用へ移行の上、効果と課題を検証している。

<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

家族懇談会は、介護者同士の情報交換に加え、職員のケアを理解いただく機会となった。「キャラバン・メイト養成講座」は開催されず、新規育成には至らなかったが、緑丘学区民生児童委員を対象に認知症サポーター養成講座を開催し、認知症への理解を深めた。

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

多職種との意見交換を通じて、利用者が前向きに取り組める最適な支援方法を検討できた。地域資源の把握や、新たな情報の収集により、支援の幅を広げる学びも得られた。更に、困難ケースについては、専門職とともに考えることで新たな視点や解決の糸口を見つけることができた。

● 複合化・複雑化する支援ニーズに対応する支援力の強化

業務効率化の一環として、地域包括支援センターと連携し「住宅改修における書類の書き方」研修を実施した。事業所内では、基本に立ち返った「接遇」研修を行いサービスの資質向上を図った。苦手意識のあった「家族信託」についても実例を用いて理解を深めることができた。

【中央】

他法人と共同で難病に関する勉強会を行い、制度や事例、パーキンソン病・後縦靱帯骨化症について知識を深め、意見交換を実施した。更に、事業書内では精神疾患の利用者について、特徴や現状を共有し、今後の適切な対応について話し合った。

【北部】

他法人の居宅介護支援事業所と合同勉強会「きた会」を開催し、看取りをテーマに、事例検討会と研修会を実施した。自事業所向けでは、処遇困難ケースの対応について事例の共有を行った。

【南部】

他法人との事例検討会は、地域包括支援センターと虐待について勉強会を行い、連携を取ることが重要であることを学んだ。自事業所では若年性認知症のケースについて検討し、若い利用者との関わり方、インフォーマルサービスの活用などについて学んだ。

【西部】

他法人のケアマネジャーと勉強会を開催し、虐待事例の共有や対応方法について協議を行った。自事業所でも事例検討を行い、困難事例の共有やシャドーワークの学習を通して意見交換を行った。現行の支援に反映させるとともに、今後の支援における課題の明確化につながった。

【東部】

自事業所では、認知症による徘徊対応で家族が疲弊するケースを通じ、地域とのつながりやインフォーマルサービスの重要性を再認識した。また、他法人との勉強会では、ケアプラン点検について岡崎市職員の講義や意見交換を行い、ケアプランの質の向上に努めた。

● 利用者、家族などへの情報発信

A C P（アドバンス・ケア・プランニング）、に関する顧客満足度調査を実施し、馴染みのない言葉であることを踏まえて発信内容を丁寧に検討した。ケアマネジャーが経験した具体的なケースも交え 10 月に情報発信を行い、前向きに話すきっかけにつながった。

● 部署内連携の強化

対応が困難なケースについては、多機関との連携や地域の社会資源の情報共有、他制度の活用に関する情報交換を行った。職員間の連携も強化され、より質の高いケアマネジメントの実現につながった。

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】

Quruwa 主催の福祉・防災フェアでは、ごまんぞく体操の団体が参加し、老人福祉センターも岡崎パブリックサービスと車いす体験を共催した。好評の「ちゅううお〜く」に加え、11 月には保育園と協力した絵画展を含む「うめぞの文化祭」を実施し、梅園小学校では伝承遊びを教える取組みを行った。

【北部】

地域の「いきいきサロン」へ継続参加し、幅広い世代への周知と連携を強化した。2025 年度は運営懇談会に岩津小学校の教頭が参加し、小学校との新たな連携も模索した。初開催の「わんにゃん福祉フェア」に企画段階から参画し、地域へのセンターの周知を更に広げた。

【南部】

「チャレンジこども店長」や「よってみりん南部 2025」などの多世代交流イベントに加え、「六西マルシェ」や「ツナグ秋まつり」への参加で利用層が拡大した。運営懇談会では高校生プロジェクトも参加し、効果的な情報発信について若い世代の意見を得る機会となった。

【西部】

矢作西小学校 5 年生 2 クラスと矢作中学校 2 年生 6 クラスが体験学習として地域の高齢者との交流を行った。運営懇談会には初めて矢作東学区も参加し、施設状況や地域課題、子育て支援事業を共有し、2026 年度以降の共同イベント開催についても協議することができた。

【東部】

地域の協力によるイベント開催後、継続して利用してくださる方が増えている。小学校の施設見学や交流後に継続して利用してくださる方も多い。多くの地域の方とイベント開催をきっかけに新たな関係づくりを行うこともできた。

● 老人福祉センターにおける多世代型拠点の推進

施設長会議や地域の調整会議で多世代型施設の推進を継続的に検討した。2025 年 4 月から使用を始めた「とはなす」の愛称とロゴも徐々に浸透している。会議での議論を踏まえ、各館が独自のイベントを企画し、それぞれの特色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】

4 月に 1 回、8 月に 2 回 e スポーツのボウリング大会を実施した。子どもと高齢者が参加し、気軽に交流できる良い機会となった。また、地域子育て支援拠点事業にかかわる研修のため、西尾市の施設に視察へ行った。岡崎市内にも視察に伺い、施設内での研修も実施した。

【北部】

テレビゲームを常設にするとともに、「きた夏」「きた冬」では小学生向け e スポーツ大会を開催して盛況だった。地域外からの参加もあり注目度が高かった。2026 年度開始の地域子育て支援拠点事業に向け、他施設の見学や職員間の協議を重ね、円滑な運営体制づくりを進めた。

【南部】

テレビゲームを常設にし、土曜日・夏休み・冬休みを中心に、親子連れや小中学生の来館が定着した。老福会議では、課題共有や成功事例を基に、接遇能力とサービスの向上に努めた。

【西部】

e スポーツを常設したことで小学生・中学生の利用が定着してきており、公共の施設におけるルールについて、学びを深める機会にもなっている。また、施設への手伝いなどを通して、高齢者とのふれあいにもつながっている。

【東部】

「あそびたい」でイベントを開催しない時には e スポーツを入れるようにし、多世代交流を促すとともに、ルールを設けながら使用の自由度を高めた。多世代が集う場所として防犯意識を高めるために警察や地域の代表にも参加していただき、地域と一緒にリスクなどについて考えた。

● SNS などを活用した広報の充実

LINE による情報発信が定着し、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を行った。より効果的な運用を目指して、今後は Instagram の導入を試行的に進めていく。

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	2025	307	0	9	284	4,296	1,553	930	253	296	7,621
	※1	2024	308	0	17	447	3,974	1,715	958	130	290	7,531
	ほのぼの	2025	256		0	0	299	626	87	93	84	1,189
	※2	2024	257		0	0	443	718	347	69	102	1,679
北部	ほほえみ	2025	307	0	0	1,063	4,253	1,988	276	395	75	8,050
	※1	2024	308	0	0	599	4,106	2,196	463	339	66	7,769
	ほのぼの	2025	307		0	0	356	706	395	234	514	2,205
	※2	2024	308		0	0	366	550	421	145	658	2,140
南部	ほほえみ	2025	307	0	139	165	2,741	1,683	1,581	404	167	6,880
	※1	2024	308	0	86	427	2,713	1,552	1,171	350	98	6,397
西部	ほほえみ	2025	307	0	152	654	3,331	2,170	650	329	136	7,422
	※1	2024	308	0	64	531	2,855	2,034	677	150	147	6,458
東部	ほほえみ	2025	307	0	49	627	2,909	2,991	675	662	150	8,063
	※1	2024	307	0	67	473	3,180	1,792	1,095	1,068	302	7,977
合計		2025		0	349	2,793	18,185	11,717	4,594	2,370	1,422	41,430
		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

※…西部の定員について、2025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	2025	1,912	1,895	1
	2024	1,940	1,919	1
北部	2025	2,010	1,992	3
	2024	1,782	1,730	3
南部	2025	2,026	1,969	1
	2024	1,999	1,921	1
西部	2025	2,018	1,983	1
	2024	1,876	1,834	1
東部	2025	2,677	2,615	2
	2024	2,583	2,533	2
計	2025	10,643	10,454	8
	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	2025	講座数		4		
		人数（人）	41,982	1,511	768	44,261
	2024	講座数		4		
		人数（人）	38,808	1,534	619	40,961
北部	2025	講座数		4		
		人数（人）	45,013	1,498	591	47,102
	2024	講座数		4		
		人数（人）	49,873	1,537	591	52,001
南部	2025	講座数		5		
		人数（人）	64,264	1,446	2,822	68,532
	2024	講座数		5		
		人数（人）	63,244	1,400	2,921	67,565
西部	2025	講座数		4		
		人数（人）	46,785	1,548	1,057	49,390
	2024	講座数		4		
		人数（人）	44,915	1,631	994	47,540
東部	2025	講座数		5		
		人数（人）	47,074	2,134	1,057	50,265
	2024	講座数		5		
		人数（人）	39,927	2,140	856	42,923
計	2025	講座数		22		
		人数（人）	245,118	8,137	6,295	259,550
	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】

夏季は高い稼働を維持できたが、気温の低下とともに利用中止者が増加し、稼働が低下した。特に、複数回利用する方の割合が高いため、一人の利用中止が稼働に大きく影響する点が課題である。一方で、買物機能訓練やナイトデイなど、他施設にはない取り組みを実施することができた。

【北部】

居宅介護支援事業所や地域包括支援センターから、新規利用者の依頼があり、登録者数が増加し、4月の低スタートから目標稼働率に近づけることができた。地域との交流ができることも居宅介護支援事業所に特色として伝わっており、新規契約へつながった。

【南部】

自立支援に重点を置き、お助けポイント導入や季節野菜の調理など、利用者自身が主体的に動く機会の創出と、職員に頼らず自ら行動しやすい環境づくりを行った。また、定期的な営業活動により、稼働率の向上と安定化を図った。

【西部】

4月から定員を25人から30人に増員し、新規利用者の契約に向けた活動の結果、利用者数が増加し、高い稼働率を達成した。急な入院などで生じる空き枠にどう対応し、稼働率を維持するかが課題である。

【東部】

2025年度は登録者数が安定し、受入れ調整が難しい時期もあったが、畑作業や手作業など自由活動の深化により利用者が増加した。ぼじていぶは、通年で包括の協力もあり、年間を通して高稼働を維持することができた。

<デイサービスほのぼの（認知症対応型）>

【中央】

2026年3月をもって事業廃止が決まり、現在利用している方の利用先について情報提供を行った。多くの利用が見込まれる「中央ほほえみ」職員を対象に認知症研修を3回実施した。

【北部】

利用者の入所・入院によって登録者数が減少した。また、営業活動が十分に実施できなかったことも重なり、目標稼働率には届かなかった。

イ 居宅介護支援事業所

【中央】

2024年度比で約2倍抹消が増加したため、それ以上の新規受入れを行ったが、件数を伸ばすことができなかった。関係機関との連携に時間を要するケースも多かったが、各職員が月間目標を常に意識し、新規受入れを行ったことで、平均で事業目標を達成することができた。

【北部】

年度当初から、職員全員が事業計画の144件以上を意識して積極的に新規受入を行い、目標件数を大きく上回ることができた。1人当たり月平均40件の利用者を担当し、ケアプラン作成件数の維持を図った。

【南部】

新規の相談が重なり空きがあっても新規の受入れができない時期もあったが、常に請求数を確認して各職員が担当件数を意識することで、年間目標件数を上回ることができた。

【西部】

新規が毎月平均4.6人、抹消者及び保留者はそれぞれ月平均5.3人で推移しており、目標件数を達成できた。2024年度の介護報酬改定に伴い担当上限件数が44人となり、職員の担当件数は緩やかに増加している。関係機関との連携体制については強化できた。

【東部】

短期間で支援が終了となるケースが多く業務量が増加している状況の中でも、月平均8件の新規受入れを継続し目標件数を達成した。公営団地などでは高齢化が進み、介護サービスの利用希望者が増加しているため、関係機関と連携しながら引き続き支援に取り組んでいきたい。

② 老人福祉センター

【中央】

夏休み・冬休みの宿題応援プロジェクトに加え、「スマイルフェスタ」や「音楽のつどい」など地域向けイベントを実施した。ウォーキングは町の再発見と健康促進が好評で、特にスマイルフェスタでは施設の得意分野を地域に還元できた。

【北部】

季節イベントとして「きた夏」「きた冬」を新たに開催し、特に「きた夏」は、多世代化以降、最多の入場者となった。夏休みには、小学生向け「くわがた探索ツアー」を実施し、地域の岩津城址を巡った。イベントでは、岩津城址保存会を招き、地域の歴史について学ぶ機会も提供した。

【南部】

多世代交流を目的に、7月の「チャレンジこども店長」や12月の「よってみりん南部 2025」などを開催し、地域イベントにも出展して施設の周知を図った。長期休みに親子向け講座を新設し、自習スペースやテレビゲーム、入浴などの利用も広がり、多世代の来館が進んだ。

【西部】

矢作西小学校の100周年を機に交流が進み、小学生の利用が定着した。矢作中学校の体験学習も3年目となり、生徒や卒業生が高齢者・児童福祉のボランティアに参加し利用者数の増加に寄与した。入浴料改定後は10月のみ微減で、その後は回復し入浴利用は全体の約3割を占めた。

【東部】

遠方利用は継続につながりにくいため、近隣住民が参加しやすいイベントを積極的に実施した。イベント時だけの利用にしないよう、日頃から挨拶や声かけを重ね継続利用を促した結果、日常的な利用者の増加につながった。

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	225,378,029
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	558,416,092
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	29,947,157
	その他収入	雑収入等	3,419,029
収 入 計			817,160,307
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	580,662,954
	（うち修繕費）	※精算項目	14,988,928
	事業費	直接事業に係る経費	107,105,039
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期 剰余金等	129,392,314
支 出 計			817,160,307
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

利用料金収入においては、目標を設定したうえで重点的な営業活動を行った結果、2,671 万円（前年比 3.4%増）の増収となった。

一方、支出については、人件費・物価の高騰により全体で 3.2%の増加が見られたが、増収分によってこれを吸収することができ、収支のバランスを大きく崩すことなく推移した。

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	2025. 12. 8～2026. 1. 31	195	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2025. 12. 8～2026. 1. 31	22	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2025. 11. 1～2025. 12. 14	521	利用者または介護者に実施
老人福祉センター		2025. 12. 1～2025. 12. 27	500	利用者に実施

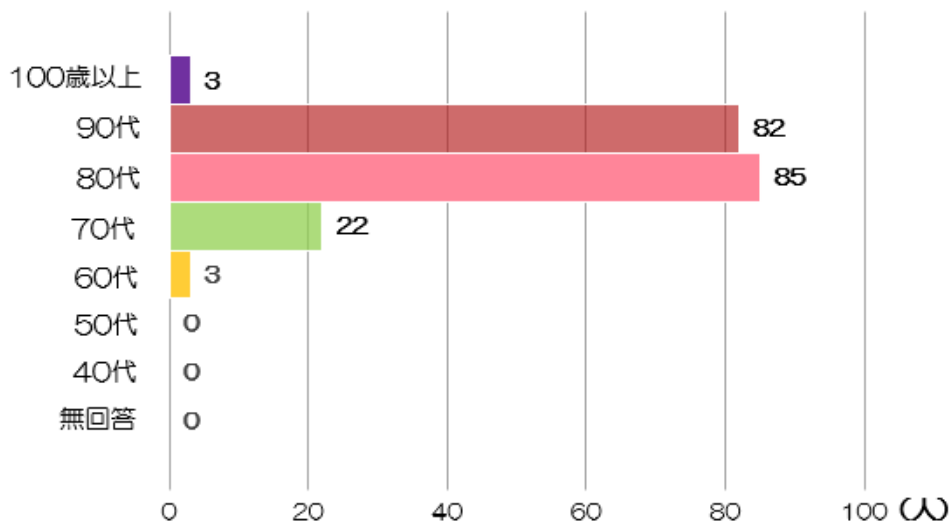
（２）利用者顧客満足度調査結果概要

① 老人デイサービスセンター

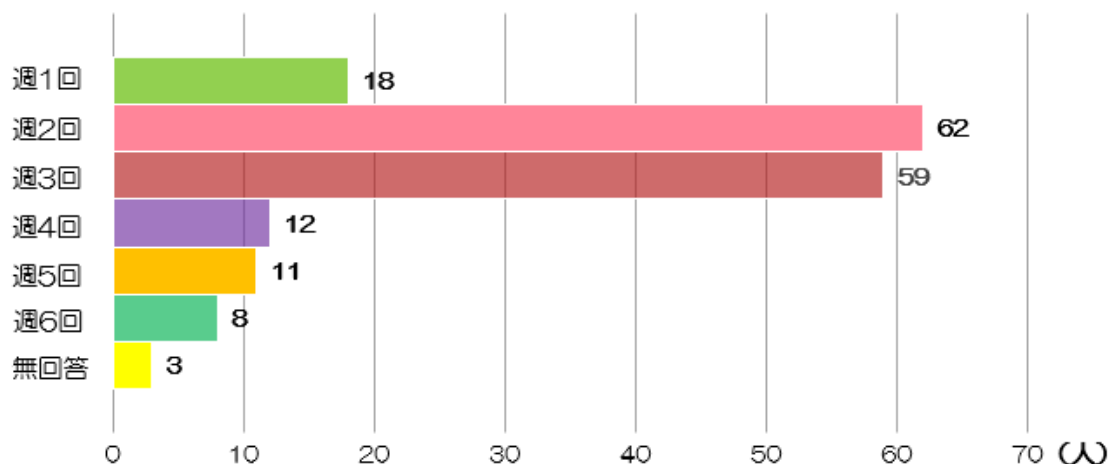
ア デイサービスセンター

(7) デイサービス ほほえみ

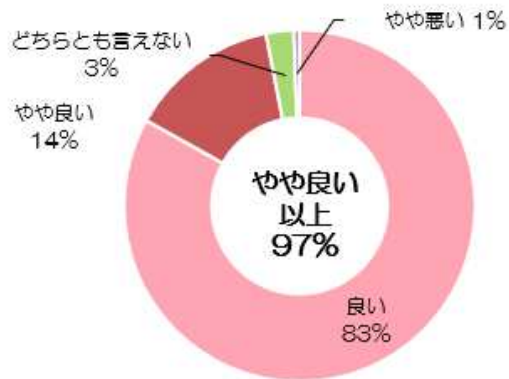
1（１）年齢を教えてください。



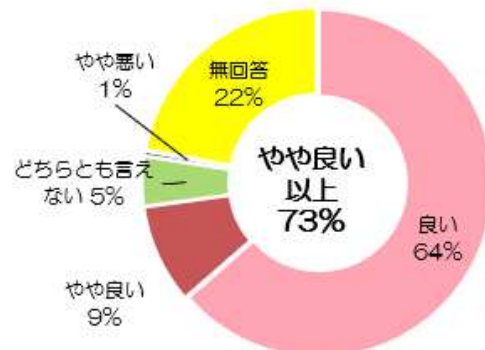
1（２）デイサービスの利用回数を教えてください。



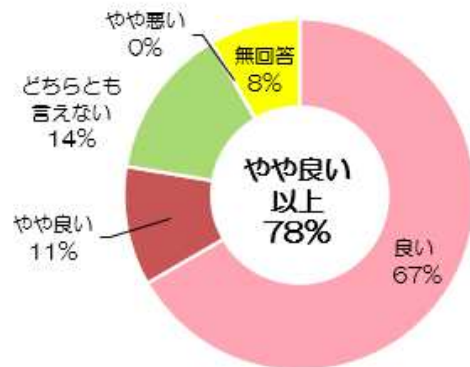
2（１）職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



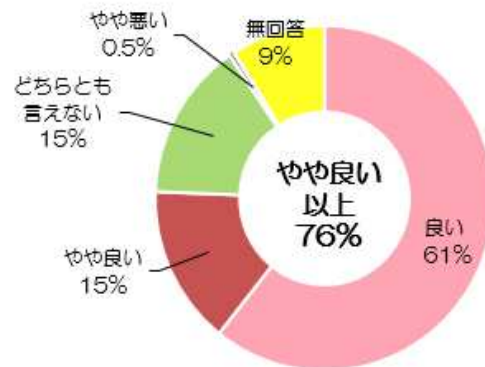
2（２）職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



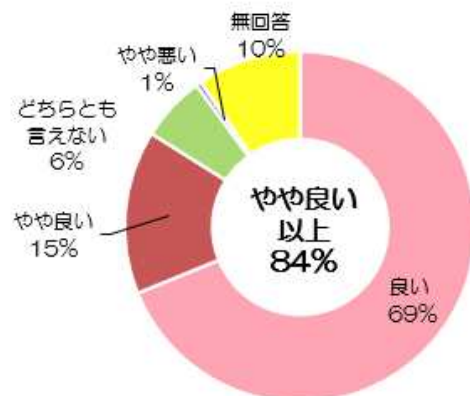
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



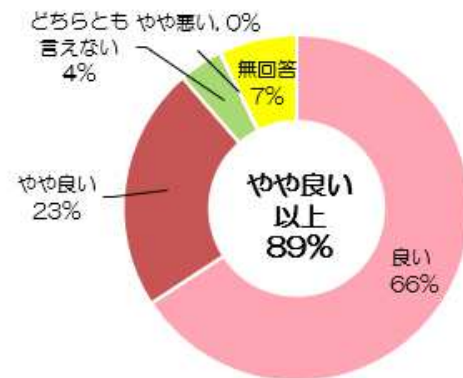
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

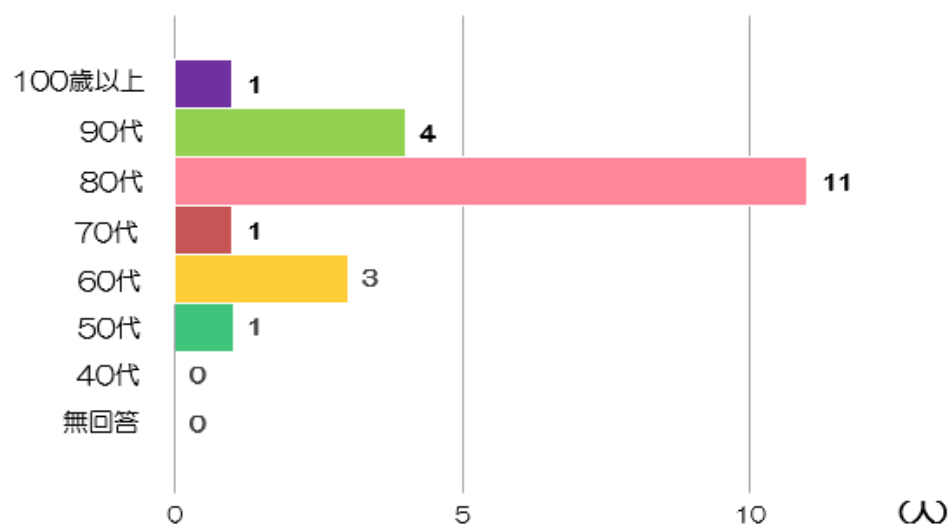


4（２）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

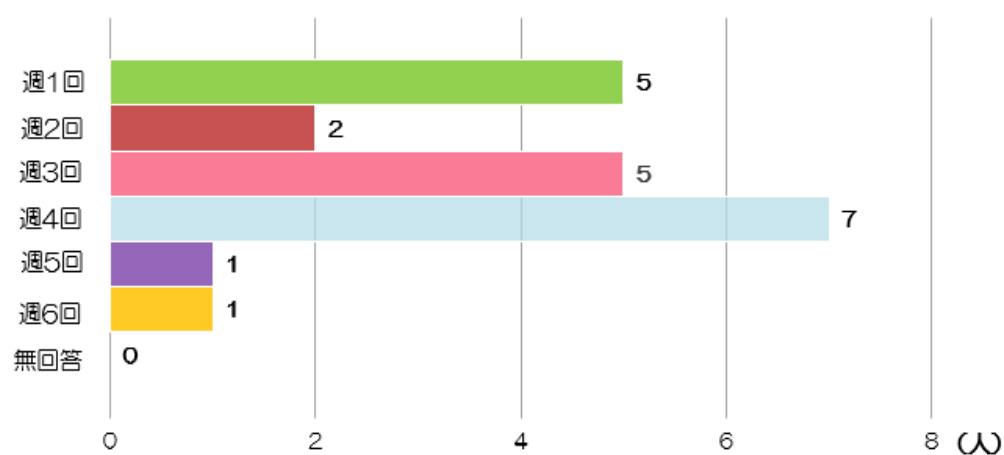


(イ) デイサービスほのぼの

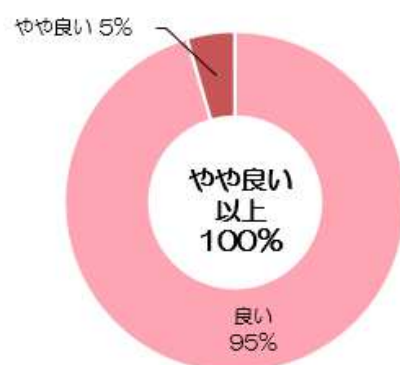
1 (1) 年齢を教えてください。



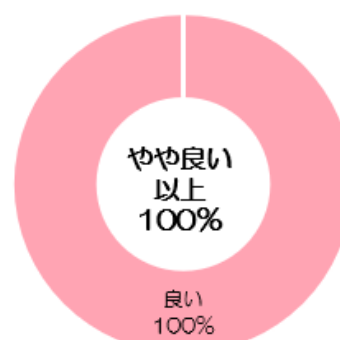
1 (2) デイサービスの利用回数を教えてください。



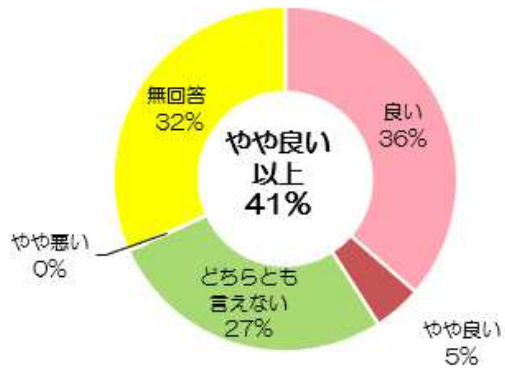
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



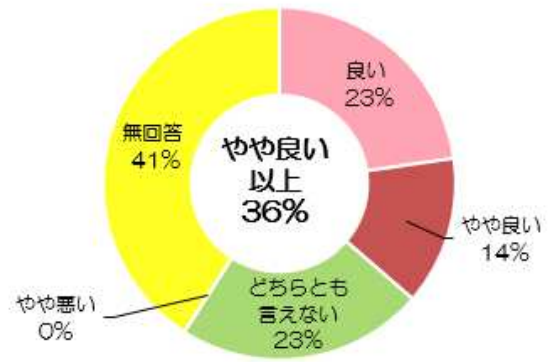
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



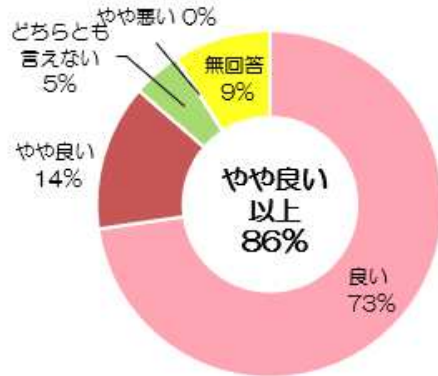
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



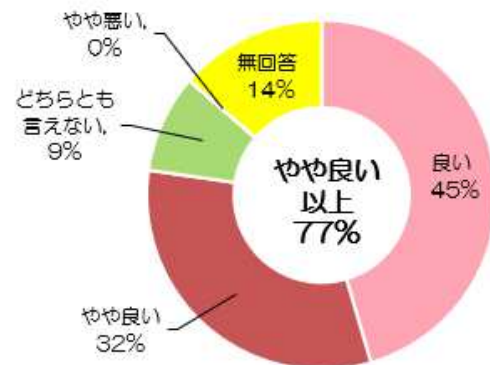
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

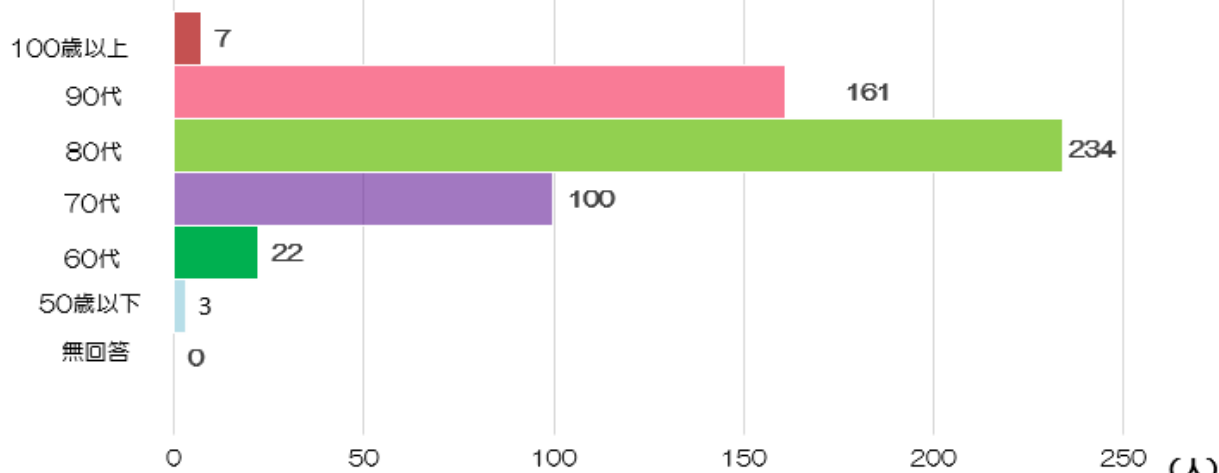


4（２）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

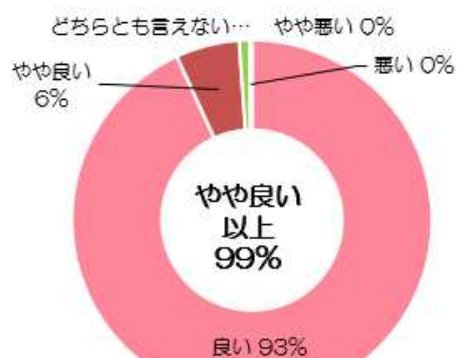


イ 居宅介護支援事業所

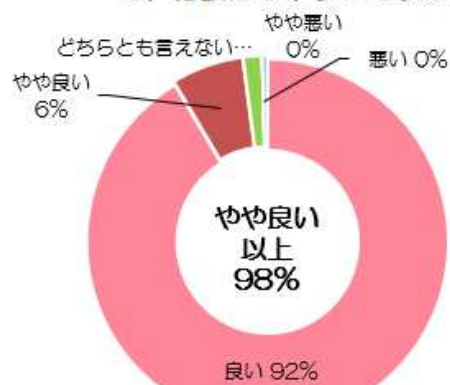
1 (1) 年齢を教えてください。



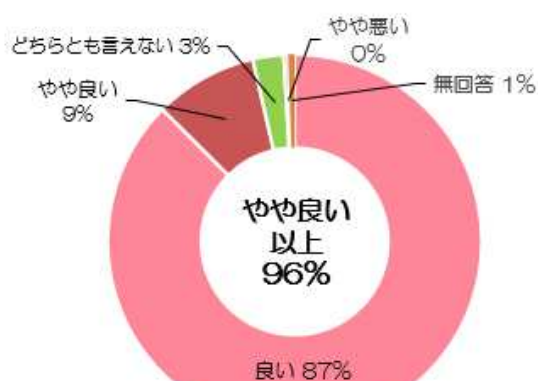
2 (1) ケアマネジャーのあいさつや言葉遣いはいいですか。



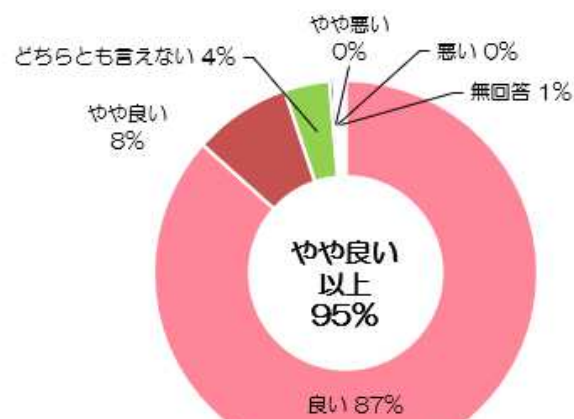
2 (2) ケアマネジャーの対応は親切で、相談はしやすいですか。



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。

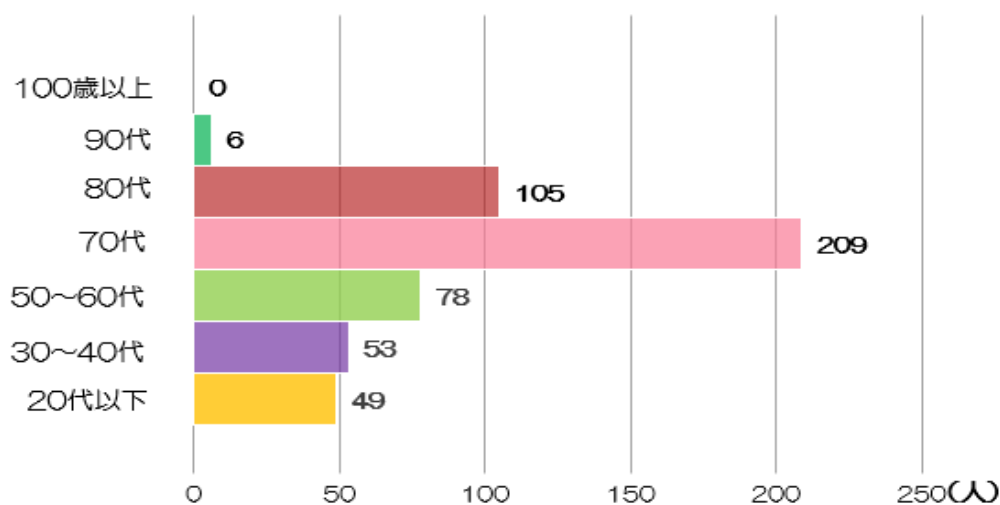


3 (2) ケアマネジャーに相談や依頼したことについて、対応は的確ですか。

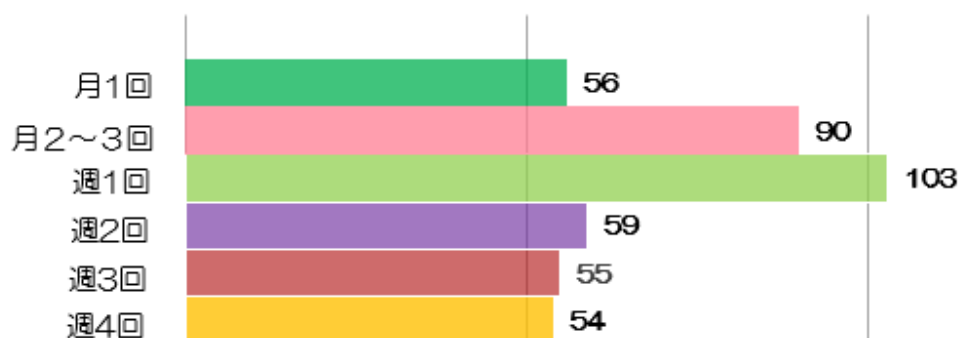


② 老人福祉センター

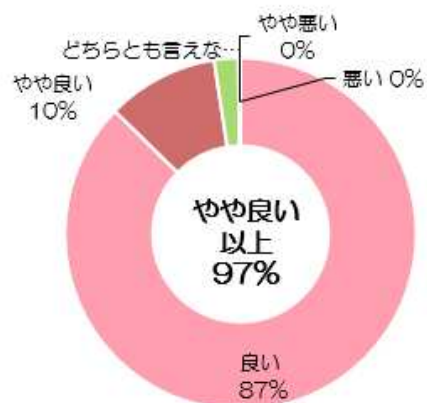
1（1）年齢を教えてください。



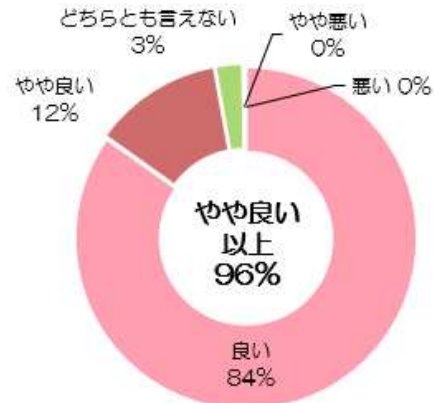
1（2）老人福祉センターの利用回数を教えてください。



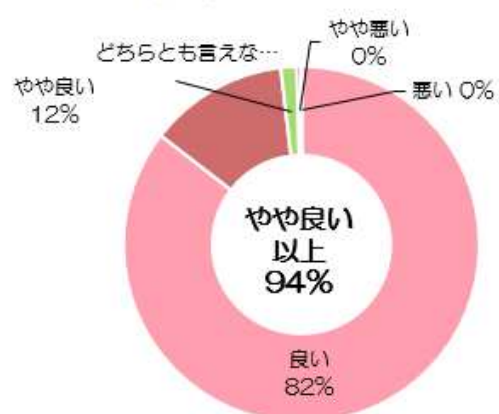
2（1）職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



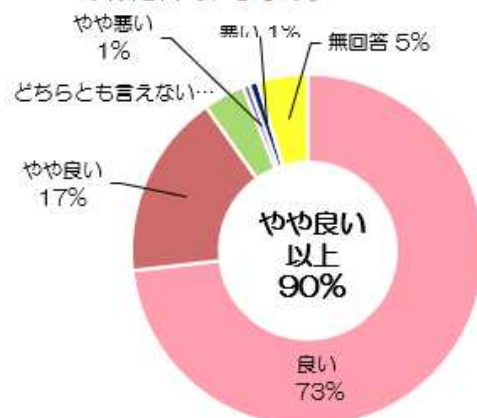
2（2）職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



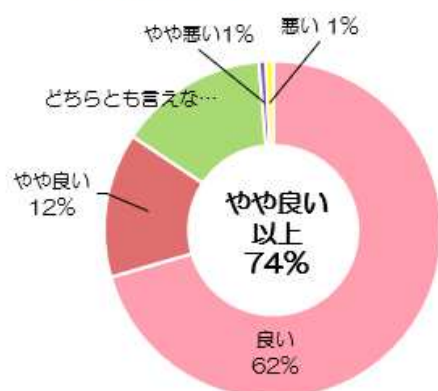
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



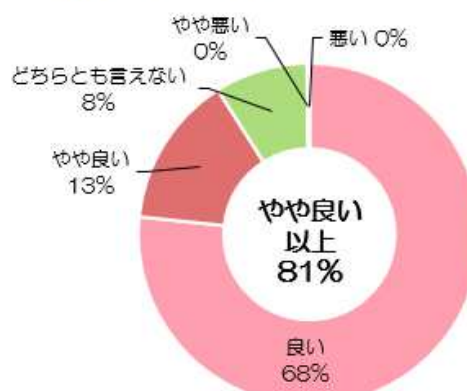
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。



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】

職員の言葉遣いや対応については、96%の評価をいただいた。手続き・予定変更、サービス内容についても88%以上の評価を頂いており、今年度途中から希望者以外は連絡ノートでLINEで行っていることにも一定の理解を得られたことは大変励みになった。清掃・整理整頓、設備備品の保全については施設が古いため、整理整頓に心掛けて使用しやすい状態の維持に努めていきたい。

【北部】

職員の接客について、とても良い評価をいただき、コメントも高評価であったが「いまひとつ」というご意見が1件あった。相談に対し、「答えが遅い」「回答がない」と記載があった。その場で即答できない場合は、職員間で情報共有し、迅速な対応を心掛けたい。入浴設備も問題なく稼働でき、安定した入浴サービスを提供することができた。ほのぼのも、ほとんどの回答が「良い」との評価であった。事業運営の評価について、「良い・やや良い」の評価であったが、その他の意見で、処置対応や荷物の取り扱いに対しての意見もいただいた。意見に対して、職員間で情報共有し、対応について再確認し改善を図った。

【南部】

接遇に関しては、多くの方から良い評価をいただいた。設備維持管理・サービス内容についてもおおむね満足の回答であった。施設設備の老朽化もあるため、浴室カーテン更新・洋式トイレのカーテンから折り戸によるプライベート空間の確保などを行っていききたい。また、地域交流イベントへの参加やボランティアの数を増やして事業所の特徴を明確化していききたい。「送迎時間にバラツキあり、時間が分かると有難い」などの声には、事前に連絡をして対応した。今後も貴重なご意見を一つ一つ改善していききたい。

【西部】

接客や接遇について92%以上の方から「良い」評価をいただいている。「送迎の際、きちんと玄関先まで来てくれ、転倒などに十分気を付けて車まで移動介助してもらる。」「必ず笑顔で対応してくれるので、とても気持ちが良い」など満足度が高い回答を多くいただいた。施設維持管理について、2024年度は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、家族のかたも参加できるイベントを多く開催したことで、自由記載欄には、「イベントが多く良い」などのコメントをいただくこともできた。2024年度にいただいたご意見やご要望への取組を行ったことで全体的な満足度が向上し、成果が上がったと判断する。今後も新たなご要望を中心に改善していききたい。

【東部】

全体的に満足しているとの回答をいただくことができおり、コメントからも満足いただけていることがわかる。利用されるなかで、満足いただいている観点を大事にしながら、さらに多くの方にその良さを伝えることに努め、改善ができることは積極的に改善し、より多くの方に満足いただけるサービス提供に努めていきたい。機能訓練などの付加サービスでは、明確な効果を感じてくださる方もおり、好事例については、特に検証しながら、様々な付加サービスについても積極的に広めていきたい。

イ 居宅介護支援事業所

【中央】

全ての設問の平均で 96%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】

接遇について挨拶や言葉遣い、相談しやすいかという設問に対し「やや良い以上」の回答が 99%であった。「いつも明るく笑顔で対応してくれる、大きな声でゆっくり話してくれる」などの意見があった。改善点は、利用者だけでなく、家族の話も聞いてほしいという意見があった。信頼関係構築のためにも家族が負担や不安を抱えていないか、ケアマネジャーに心を開いてくれるように心掛けていく。

【南部】

挨拶、言葉遣いや相談しやすいかについては 98%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。相談しやすい雰囲気づくりを心がけていきたい。

【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、回収率が 80%から 88%と昨年度より 8%上回ることができた。より多くの意見収集ができたことは大きな成果であった。

【東部】

接遇については、すべての項目で高い評価をいただいております、利用者に満足していただいていることが分かる結果となった。1人当たりの担当件数は増えているものの、サービスの内容は維持することができている。接し方はもちろん、要介護者を支える家族への配慮についても良い評価をいただいております、家族との信頼関係が確立されていることを確認できた。

② 老人福祉センター

【中央】

職員の接客に関して、95%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」87%の評価だった。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】

職員の接遇に関して「やや良い以上」が 98%、施設の維持管理は「やや良い以上」が 96%と、2024 年度に比べて向上した。2025 年度に初めて利用された方から「初めての利用時に親切に教えてくれた」とコメントをいただくなど、今後も利用された方への親切かつ丁寧な対応を心がけるとともに、魅力あるセンター作りを目指し、幅広い世代の利用者獲得に向け、努めていきたい。

【南部】

当センターが 60 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る認知度向上もあり、若年齢層にもご利用いただいていることは評価できる。また、60～70 代のアクティブシニア世代にも、大人のディスコダンス、ヨガ、はつらつ健康体操への利用者の定着が見られ、来館者数の底上げにつながっている。今後、様々なニーズを踏まえ、新たな講座・教室を立ち上げていきたい。

【西部】

接客や接遇に関して、97%と非常に高い満足度の回答をいただいた。2024 年度同様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り、関係性が向上していると判断できる。清掃・整理整頓に関しては、94%が良い以上と満足度が高い結果となった。ご意見として「庭の草がきれいになっていない」との指摘を受けたので清掃ボランティアを募集し、利用者からの参加もいただきながら美化することができた。多世代化が日常化したことで利用者の理解が深まったため、当初のトラブルが減り、利用が進んでいる。多世代利用施設から多世代交流施設への移行期となれるようにしていきたい。

【東部】

施設のルールなどについてご意見をいただくことができた。全体で検討をしないといけない内容も含まれているが、利便性だけではなく適切な管理など様々な角度から物事をとらえて検討していきたい。施設の運用や活動について、まだまだ届いていないことを感じた。多くの方に利用いただくために、施設のことを知っていただけるよう情報を発信していきたい。

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】

老人福祉センター・地域包括支援センターとの共同イベント、近隣の保育園、小学校、高校との連携を行った。ナイトデイやダンスの披露を始め、企業との取組みほか、陶芸やカラオケなどのクラブ活動を通して、利用者が主体性を持って社会に貢献できるメニューを提供することができた。

【北部】

日中のサービス対応や介助に対して、連絡ノートやLINEで伝えることで様子が分かりやすいと評価をいただいた。入浴や食事サービスの次に楽しみである自由活動について、「種類が増えると良い」とご意見をいただいた。そのため、小集団で行えるようなゲームや手作業内容を利用者意見をリサーチし、新たな活動を増やし、より楽しめるような取組みを行っていきたい。ほのぼのは、利用目的に入浴と回答される方が多く、利用に拒否のある場合でも、工夫しながら対応していく必要がある。

【南部】

「自由活動でいろいろなことができる」、「ボランティアが豊富で良い」などサービスへの感謝の評価をいただいた。個別機能訓練についても ADL の維持など一定の評価を得ており ADL の維持や向上に向けた体操・多世代交流・地域行事への参加機会の増加や対象者の拡大に向けて取り組んでいきたい。

【西部】

併設する福祉センターの将棋利用者と、デイサービス利用者が一緒に将棋を楽しむ機会を設けている。また、キッズルーム利用者や親子イベント参加者がデイサービスを訪れ、交流する機会も増えている。さらに、矢作中学校の生徒が学習に来た際には、デイサービス利用者と一緒におやつの時間を過ごすなど、多世代交流の機会が定着してきている。これらの取り組みにより、利用者の多世代交流への理解や満足度は高まっていると判断する。

【東部】

機能訓練の工夫を凝らして行い、職員から押し付けるのではなく、利用者から参加したいと思える内容を提供することができている。福祉センターで開催するイベントへも目的を持って参加し、充実した時間となるように努めた。次の段階として、お客様として参加するのではなく、参加者としての参加を目指して準備を進めている。

イ 居宅介護支援事業所

【中央】

すべての項目に対して高評価を得ることができた。また「スマイルフェスタ」の際に行った「人生会議」を「もしばな」として楽しく実施することができた。今後も居宅介護事業所内での情報を密に行うとともに、対外研修など取り入れ、相談援助を円滑に行えるように努めたい。

【北部】

利用者や家族からは「さまざまなサービスに繋いでくれる、相談前に気づいたことは先回りして対応してくれる、いろいろな選択肢や方法を考えてくれる、現在の状況や思いを受け止め導いてくれる」といった高い評価をいただいた。今後も、社会資源に関する情報収集を続け、利用者、家族支援に活用できるようにしていきたい。

【南部】

97%の方にやや良い以上の評価をいただき、的確な返答や状況を踏まえた比較、検討、迅速な対応などを評価する声が寄せられた。一方で、少々マンネリ化しているとの意見もいただいた。話題の切り口を変えたり、社会問題など幅広いテーマを取り入れたりすることで、より新鮮さのあるコミュニケーションを目指していく。また、訪問時間についても見直しの機会としていく。

【西部】

アンケートでは「対応が早かった」との回答が寄せられ迅速な対応が評価されていた。また、相談に対しては、スピード感のある対応、表情の柔らかさ、すぐに答えられない場合でも調べて報告する姿勢の三点が評価されていた。これらを今後も大切に引き続き丁寧で誠実な対応を心掛けていきたい。

【東部】

独居や、身寄りのない方の相談や、認知症の進行などにより現在の生活が難しくなった方への支援について、個々が抱える悩みに丁寧に対応した。また、新たな社会資源にも常にアンテナを張り、利用者の状況により適したサービスを提供できるよう努めた。

③ 老人福祉センター

【中央】

小・中学生やその親が参加できるイベントとして、「宿題応援プロジェクト」を7月、12月に開催した。事業を地域の方に還元することをコンセプトに「スマイルフェスタ」を2月に実施し、施設の強みである「全世代が利用できる」をコンセプトに2月に「だれでもディスコ」、3月に「音楽のつどい」を開催した。全世代が利用できる施設であることの周知活動を行うことで、来館者増に努めた。

【北部】

10月には濾過器の故障により、入浴事業の廃止が決定された。利用者に廃止決定された説明を丁寧に行った結果、大きな苦情やトラブルは無かった。ただし、入浴事業を目的に来所されていた方の利用率減少は避けられないことから、入浴事業に代わる新たなイベントや催しを企画、実施し満足度の向上と利用者数増を図っていきたい。

【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 80%と 2024 年度を上回った。2024 年度の課題であった利用手続きに関しては、次のように分析している。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、申込方法の違いが、分かりづらさや不便さにつながっていたが、申込方法の定着等により、課題解消の方向に進んでいる。施設の維持管理については、老朽化対策の修繕を計画的に進めた結果、「良い」「やや良い」の合計で 95%と高い数字を残すことができ、引き続き居心地の良い、清潔感のある環境を維持していきたい。

【西部】

サービス内容に関する設問で、81%の方から良い以上と満足度が高い回答をいただいた。意見の中に「サービスが減っているので残念」という意見をいただいたが、当館のサービス内容が減っているのではなく、他施設の入浴設備が中止となっていることへの意見であると分かった。2024 年度にいただいた「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」に対して 2025 年度は時間を早目・遅目と工夫をした。同様の意見があがってこなかったため、成果があったと判断する。

【東部】

引き続き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、イベントを開催した。近隣の小学校から福祉の学習のための施設見学や交流の機会も増えている。地域で活動されている方の発表の場やフリーマーケットなどの開催などから、地域での多世代間交流ができる機会の提供に努めた。

(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】

デイサービスのご利用者様はニーズを訴えることに対し受け身の方が多いため、「宿題応援プロジェクト」による「買い物機能訓練」や、「ナイトデイ」、「陶芸クラブ」などのご利用者様自身が選択することができるメニューを増やすことにより自主性をとりもどし、ご利用者様が「～したい」を言える環境整備を行うことができた。

【北部】

排泄など個別の情報は職員間で共有し、家族と連絡ノートやLINEなどで情報共有を図ることができている。「リハビリがしたい」「自由活動の種類が増えると良い」などのご意見をいただき、日々の支援やケアマネジャーとの会話のなかで利用者の「〇〇したい」に気を付け、より良いサービス提供を行っていききたい。ほのぼのは「職員との談笑」を利用の楽しみとされるかたが多く、利用の様子を撮影し、LINEなどで家族に報告できるように努めていく。

【南部】

「ごはんがおいしい」、「お風呂が気持ち良い」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、衣類洗濯サービス・夕食弁当へのニーズもある為、全体のニーズを見ながら、検討していきたい。2026 年度より LIFE を活用した科学的・客観的データの遡及に基づく支援・介護に取り組んでいきたい。

【西部】

ご利用前や見学時などの調査時に、「〇〇がしたい」などを伺い、サービスの利用につなげている。2025 年度は、「麻雀がしたい」という男性利用者が多かったため、取入れたところ、「麻雀ができるデイサービス」が特徴の一つになり、男性の新規利用者が増えるなどニーズの実施による効果も出てきている。

【東部】

畑を整備し、利用者にも積極的に関わっていただくことで動く機会ができ、笑顔や会話が増えるなど楽しそうにされている様子が増えた。志向調査を行い、利用者個々の興味のあることを個別活動として取り入れ、普段はやる気のないかたでも、やる気を引出せる工夫をしている。

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いく。また、利用者と家族の意見の相違もあることから、お互いの思いを受け止め、どのように暮らしていきたいかを一緒に考えていきたい。

【南部】

70代の方からの相談が増えてきている。介護が長期化する中で、介護保険サービスだけに頼るのではなく、地域の支え合い活動や民間サービスなど、インフォーマルサービスも含めた幅広い社会資源の提案も必要と考える。

【西部】

介護に対して知識がない状況の中で、急な展開で選択を迫られる方が増えてきている。そのため専門的な内容をできるだけ分かりやすく説明し、納得して選択していただけるように努めていきたい。また、法人内での情報共有や研修を通じて、最適な対応に必要な知識を習得し、利用者の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構えるメリットを活かし、デイサービスと連携することで、対応が難しいケースにも丁寧に支援することができている。地域包括支援センターとは、虐待や金銭トラブルなど、介護保険だけでは支えきれなくなる恐れのある事例を未然に防ぐために連携し、早期発見、対応に努めている。

③ 老人福祉センター

【中央】

多世代利用になったことで、世代ごとに関心のある分野に対するイベントを開催するとともに、多世代と一緒に楽しめるイベントにも注力した。ただし、60歳以上の方の利用割合が非常に高いため、60歳以上の方に支持されやすいイベントを行いつつ、それ以外の方からも支持されるようニーズの把握に努めている。

【北部】

「きた夏」・「きた冬」イベントでは季節感があり、また小学生をターゲットにした内容のイベントを初開催したことで、より幅広い世代及び地域の方へ当センターの周知活動が行えた。その反面、利用者の意見の中で「年齢制限がないことを知り、市民の集まれる場所が増えると思うのでいいなと思った」など、年齢制限が撤廃されたことを知らない方がいることも事実である。今後、地域及び小学校、保育園などとも、更に連携を図っていき、幅広い世代の方に当センターを知っていただくことで、活用してもらうよう努めていきたい。

【南部】

施設の利用により「活動的でいられる」(32%)「元気でいられる」(30%)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[「スマートフォンの操作」(18%)「認知症予防」(13%)]から健康長寿、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教室等を企画していきたい。

【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、「自身が作成した作品の展示の機会が欲しい」、「友人が音楽やっているので、西角ミュージックで披露させてほしい」などの提案をいただいた。それらを実際に実施することで、当人や参加された方から好評をいただいた。

【東部】

職員が積極的に挨拶を行うなどの声掛けを行い、利用者からのニーズを受け止めやすい距離を作れるよう意識して業務に携わっている。様々な年齢層の方が利用されるようになり、今までとは違ったニーズも上がるようになってきているが、一つ一つ丁寧に対応することを意識し、伝えることを無駄と感じさせることのないよう意識している。

(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 4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。また、ほのぼの廃止に伴う問い合わせがあったが、丁寧に対応した。

【北部】: 1件(ほほえみ)

利用者宅への送迎の際に、送迎車停車位置がいつもより道路の幅寄せができておらず、対向車の運転手がカーブを曲がれないことがあり、速やかに移動させると共に謝罪をした。その他要望のあった際には、その都度丁寧に対応することを心掛けている。

【南部】2件

利用中に認知症利用者による他利用者への怪我や送迎時の怪我の悪化による苦情を頂き、保険対応とした。

【西部】1件

ご自身で作成されたものを他利用者へ渡したいとの希望があった。デイサービス利用中の物のやり取りは、利用者同士の人間関係の問題につながる可能性があるためお断りしている旨を説明したところ、一時は強い希望を示されたものの、施設の方針について説明することでご理解いただけた。

【東部】0件

苦情としてご意見はなかった。すぐに対応できる内容などは丁寧に対応し、普段から信頼関係を構築することで、苦情とならないように引続き努めていく。

イ 居宅介護支援事業所 1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】0件

今後も、利用者や家族と良好な関係を築けるように努めながら、支援を続けていきたい。

【南部】0件

0件ではあるが、要望など潜在的なニーズを踏まえ、丁寧に話を聞き、迅速に対応できるようにしていきたい。

【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】1件

利用者から訪問介護事業所の変更希望があったが、東部地域では従事者不足などの理由により対応可能な事業所が限られており、サービス調整が非常に難しい状況が続いている。今回は、調整に時間を要してしまったため苦情につながってしまった。今後も迅速な対応に努めていくが、事業所数の増加など物理的な環境改善が進まない場合、同様の問題が再び発生することも予想される。

② 老人福祉センター 0件

【中央】0件

ご指摘はなかった。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

ご指摘はなかった。10月に入浴設備の故障による入浴事業休止・廃止となった。その件で問い合わせがあった際は丁寧に対応し、大きな苦情にはならなかった。

【南部】0件

ヘルストロンの市外利用者の利用による混雑や氏名記入による個人情報流失への不安などのご要望については、その都度、迅速・丁寧に対応した。

【西部】0件

CS調査や日ごろの関係性からご要望は、いくつかいただいた。迅速な対応や買い替えをしたことで苦情にはならずに解決できている。

【東部】0件

入浴の日にちが減ることに関するご意見をいただき岡崎市へ共有した。入浴についてはぬるいなどの声も一部からいただくことがある。そのほかに、イベント開催時に大人が子どもに話しかけていたことで怖い思いをしていたが、気づくのが遅くなってしまったことがあり、地域の代表や警察に助言をいただいて、関係者の予防意識を高める機会を設けた。