

2025 年度岡崎市総合老人福祉センター

事業報告書

公の施設名称	岡崎市総合老人福祉センター
施設の設置目的、 役割	【岡崎市総合老人福祉センター】 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	岡崎市美合町字下長根 2 番地 1
施設規模	敷地面積：12,359.63 m ² 建物面積：8,234.73 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 1 回	業者	ワックス清掃、床洗浄
保守・点検	毎月	業者	防鼠防虫、電話設備、昇降機、中水処理（週 1 回）
	年 2 回	業者	舞台音響設備、舞台装置、舞台照明、消防設備、直流電源装置
	年 3 回	業者	循環ろ過装置
	年 4 回	業者	非常通報装置、自動扉、貯水槽等管理、空調設備
	年 6 回	業者	自家用電気工作物
業務委託	開館日	業者	入浴受付、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（夜間警備員）

○ 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	35 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。
認知症対応型 通所介護	火曜日から日曜日まで （12/29～1/3 を除く） 9:00～19:00	12 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。

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 養護老人ホーム

活動名		開催月	内 容
誕生日会		毎月	誕生月に祝い膳を提供した。
クラブ活動	グラウンドゴルフ	年 8 回	クラブ活動
	オセロ	年 9 回	
	カラオケ	年12回	
教養講座	アート講座	年12回	教養講座
	ペン習字	年12回	
	こころはずむ音楽療法	年12回	
	にこにこ体操	年12回	
	貯筋体操	年12回	
外出行事		10月29日 11月6日 1月15日	秋は八丁味噌蔵、トヨタ会館を見学し、現地のレストランで昼食を楽しんだ。1月は一畑山薬師寺へ初詣に行き、帰所後はおやつにお汁粉を提供した。
体育フェスティバル		5月21日	入所者が一堂に会して感染防止対策を取りながら、楽しく運動会を開催した。
地域ふれあい夏まつり		8月6日	今年も練習会を行い、当日も一緒に踊って大変な盛り上がりとなった。 竜南中学校の生徒さんと、かき氷の販売を行うなど、地域交流ができた。
敬老祝賀会		9月12日	岡崎市長を招いて、盛大に祝賀会を開催することができた。
収穫祭		4・5・6 7・10・1月	施設で収穫した野菜や果物を使用し、入所者とともに、梅ジュースづくりやスイカ割り、カレーづくりなど、収穫祭を実施した。
高年者オレンジプロジェクト		9月	ちぎり絵の制作・展示やオレンジ色の装飾など、高年者センターの一員として認知症啓発活動に参加できた。
グラウンドゴルフ大会		10月30日	「老人クラブ」と「ゆとりの里」の方々と一緒に、グラウンドゴルフを楽しむことができた。また、地域の公園のグラウンドゴルフに参加して交流を深めた。
年忘れ会		3月26日	ボッチャやゲーム、大抽選会など多くの入所者の方々に楽しんでいただけた。
地域貢献		7月・8月 9月	地域の子ども食堂へ野菜を届けたり、草取りをするなどした。また、施設周囲の清掃も積極的に行い、地域貢献の活動に努めた。
多世代交流		5月・7月・12月 8月・10月 9月14日	光ヶ丘高校（奉仕活動・エンゼル部） 竜南中学校（夏祭り、秋フェスティバル） 緑丘小学校（敬老の日交流会）

③ 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。

開催教室	開催日時	参加者数
はじめてのヨガ	月 2 回 24 回	毎回約 23 人～24 人 延べ 561 人
姫トレ&椅子ヨガ	月 2 回 24 回	毎回約 16 人～17 人 延べ 390 人
はつらつ男前体操	月 2 回 24 回	毎回約 19 人～20 人 延べ 474 人
ペン字	月 2 回 24 回	毎回約 15 人～16 人 延べ 374 人
やさしいクレパス画	月 2 回 24 回	毎回約 13 人～14 人 延べ 335 人
エンジョイ太極拳	月 2 回 24 回	毎回約 22 人～23 人 延べ 535 人
心の書 己書	月 2 回 24 回	毎回約 17 人～18 人 延べ 423 人
貯筋体操	月 2 回 24 回	毎回約 19 人～20 人 延べ 467 人
アロハ楽しいフラダンス	月 2 回 24 回	毎回約 24 人～25 人 延べ 595 人
3Bはなみずきの会	月 2 回 24 回	毎回約 21 人～22 人 延べ 523 人
やさしい健康体操	月 2 回 24 回	毎回約 19 人～20 人 延べ 462 人
しあわせヨーガ	月 2 回 24 回	毎回約 22 人～23 人 延べ 532 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、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。

- ・開館記念日イベント
- ・オレンジプロジェクト 2025
展示：9月6日～9月29日
映画上映：9月28日
認知症講話、介護食の試食、ボッチャ体験など：9月29日
- ・館内で遊べるゲームの貸出
- ・子どもを対象にしたよさこい踊り&運動アクティビティ、ボールゲーム、書道教室の開催
- ・とはなす祭の開催
展示：2月2日～2月21日（3グループに分割して1週間ずつ展示）
舞台：2月14日
- ・スマホ講座の開催
- ・秋フェスティバル（10月17日・18日）の開催
- ・新茶摘み体験や組子体験などの単発講座の開催
- ・コンサート（5月・8月・10月・12月・1月・2月）の開催

(ii) 地域行事への参加

地元平地西三区のこども祭りやもちつき大会への協力・参加、美合大通り祭りや農大祭、イズモイベントに参加をして地域との交流をするとともに、情報収集及び当施設の周知を図った。学区の総代会や福祉委員会への参加によって当施設の周知を図った。

(iii) 元気ハツラツ出張測定

地域の高齢者に対し、血圧や体重等を正しく測定するとともに、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、健康管理に努めていただき、施設利用者増加につなげることを目的として実施した。年間計6回開催することができた。

(iv) 多世代交流イベント

地域包括支援センターと共同で「ちびっこ運動会」、「夏まつり」、「ハッピーハロウィン」、「クリスマスイベント」を開催し、高齢者と子育て世代、子どもたちとの交流を図った。

秋フェスティバルやとはなす祭では、キッズ音楽劇の公演、ミニマルシェや様々なワークショップの開催などによって、多世代で交流し、楽しめるような場を提供した。

「多世代交流ポッチャ大会」「夏休み ラジオ体操」では、高齢者と子どもが交流しながら楽しむ様子が見られた。

また、地域の方と企画から検討する多世代交流イベントとして、「地域ふれあい夏まつり」と「美合マルシェ」を開催し、多くの来館があった。

(v) シルバーカレッジ事業

己書体験や合唱体験、防災食の試食などをおして学びを深め、教養を身に付けることを目的として運営した。

(vi) 手づくり広場・脳トレ広場

手づくり広場では、新聞ちぎり絵体験、お正月のしめ縄飾り作りを2回行い、多くの方に楽しんでいただいた。脳トレ広場では、カードゲームなどを3回行い、認知症予防の啓発を図った。

内 容	
「シルバーカレッジ」(全6回)	
テーマ「とはなす岡崎 2025 シルバーカレッジ」体験をおして学ぶ	
第1回：己書体験	
第2回：認知症について学ぶ/リトミックで認知症予防	
第3回：サンドブラスト体験(外出講座)	
第4回：防災・減災講座/防災食作り(かんたん調理体験)	
第5回：擦弦楽器：二胡体験	
第6回：うた声広場：合唱体験	

ウ 地域活動

項 目	開催時期	内 容
地域の横断歩道での街頭監視活動	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。
みあい特別支援学校 郊外作業学習への協力	16回	清掃やイベントの準備の手伝いなど、校外作業学習を16回行った。

エ 情報発信

項 目	内 容
ホームページの活用	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。

L I N Eの活用	ご利用者に講座の開催案内やイベントの情報、施設の利用状況を届けることができ、集客とサービスの向上につながった。定期教養講座の当選発表に利用することで、業務の効率化に寄与した。
------------	---

(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）>

● 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。

● I C T（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。V RやA R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L I N E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。

● 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 養護老人ホーム

● BCPの取組み

年間計画に沿って、防災対策と感染症対策を実施した。施設独自の取組みの「防災会議」では、入所者と職員が一緒に話し合い、防災対策を強化することができた。感染症対策は日常生活の維持を前提にした対応で、蔓延を防止することができた。

● 医療連携体制の充実に向けた取組み

緊急時等における対応方法の手引き」を基に、施設職員での話し合いや市担当課への確認、嘱託医への相談を行った上で、緊急時対応や医療連携についての検討を行った。緊急時等の対応方法や協力医療機関について、課題が明らかになった。

● 社会復帰に向けた支援の実施

短期保護事業の利用者で、地域復帰したケースが4例あった。様々な理由で住まいを離れて一時的に施設を利用した方も、関係機関の連携によるサポートを受けて、ご本人が望む生活を取り戻すことができた。交通安全運動や地域グラウンドゴルフなど、地域活動へ積極的に参加した。

● 施設の在り方の検討

岡崎市長寿課との協議で養護老人ホームの課題を検討し、入所者の質的な変化（重度化・多様化）への課題を共有した。特定施設（外部サービス利用型）は事業廃止した上で、ケアマネジャーとの連携を密にして、個別のサービス利用のサポートを図ることとした。

③ 老人福祉センター

● 多世代化に伴う利用者層の拡大

地域の多世代交流を促進するイベントの企画・開催や地域行事への参加、地元のラジオ局やテレビ局への出演などを通して施設の周知を行った。運営懇談会では「とはなす岡崎」の多世代利用における意見を収集し、幅広い視点から老人福祉センターの運営に役立てた。

● 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

テレビゲームの常設や様々なイベントを開催することで、多世代交流を推し進めることができた。地域子育て支援拠点事業の開始に向けて、子育て支援団体とつながりをもつことができた。2026年度は、子育て支援団体との連携を深めていきたい。

● 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
ほほえみ ※ 1	2025	307	0	49	869	4,301	1,858	1,541	409	298	9,325
	2024	308	0	62	783	3,507	2,102	1,215	536	352	8,557
ほのぼの ※ 2	2025	309		0	0	789	356	517	454	205	2,321
	2024	307		0	0	572	501	620	261	249	2,203
合計	2025		0	49	826	5,014	2,132	1,967	823	485	11,296
	2024		0	62	783	4,079	2,603	1,835	797	601	10,760

※ 1…ほほえみ：通所介護、※ 2…ほのぼの：認知症対応型通所介護

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)
2025	2,618	2,582	1
2024	2,470	2,455	1

② 養護老人ホーム

ア 措置入所

単位：人

年度末入所者		69 歳以下	70～79 歳	80～89 歳	90 歳以上	計
2025	男性	0	15	13	3	31
	女性	0	6	4	3	13
	合計	0	21	17	6	44
2024	男性	0	18	11	3	32
	女性	0	7	4	3	14
	合計	0	25	15	6	46

イ 短期保護

単位：人、日

区分	利用者数	利用延べ日数
2025	61	1394
2024	38	763

③ 老人福祉センター

単位：人

区分		個人	団体	定期講座	介護予防教室	計
2025	団体数・講座数		57	12		
	人数（人）	98,201	2,118	5,628	599	106,546
2024	団体数・講座数		62	12		
	人数（人）	93,838	2,191	5,688	534	102,251

（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）＞

利用者の「やりたい」を実現させることで、活動的かつ満足度が高まり年間を通して高稼働が実現できた。2024 年度同様に「デイサービス参観」を 2 回開催し、好評であった。ぽじていぶは、対象者からの問合せが少なく、年間を通して定員を満たすことができず、稼働が伸びなかった。

＜デイサービスほのぼの（認知症対応型）＞

体験など問い合わせが途切れることはなく、年間 13 件の新規契約につながるも、ショートステイをメインに活用される利用者が増加し、目標稼働率には届かなかった。

イ 居宅介護支援事業所

当初は新人育成を重点的に進めたため、他職員が新規受入れを積極的に担い、事業所全体で件数を補完した。2025 年の夏頃からようやく業務が安定し、年間目標を約 70 件以上上回る結果を達成した。月平均では 1 人当たり 37 件を維持し、全職員の件数管理の意識の高さが反映された。

② 養護老人ホーム

措置入所者数は計画数に届かなかったが、月平均 45 人を維持した。入所者の重度化が進んでいるが、勤務体制の変更、個別ケアの充実などにより対応した。短期保護利用者は計画数を大幅に超えて、過去最多であった。例年は減少する冬期にも依頼が継続した。

③ 老人福祉センター

「美合マルシェ」や「とはなす祭」などの大型イベント、認知症の啓発活動、多世代利用促進のためのテレビゲームの常設、LINE 情報発信などを通じ、2025 年度の利用者数は 2024 年度と比べて約 4,000 人増加した。親子イベントなどの多世代交流も、より充実できた。

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	181,174,267
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	273,874,025
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	13,702,387
	その他収入	雑収入、寄付金収入、繰入金収入	37,566,194
収 入 計			506,316,873
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	360,623,909
	(うち修繕費)	※精算項目	14,978,986
	事業費	直接事業に係る経費	88,907,721
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期剰余金等	56,785,243
支 出 計			506,316,873
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

利用料金収入については、営業努力の成果により 2,257 万円（前年比 5.0%増）の増収となった。

物価高騰の影響を最小限にとどめようと、コストカットの努力も行い支出は、418 万円（前年比 0.9%増）支出増にとどまり、また、前年はシステムの入替費用等通常以外の支出がかさんでいたため、今年度の事業活動資金収支差額は、1838 万円増とすることができた。

4 利用者顧客満足度調査（アンケート）結果

（１）実施概要

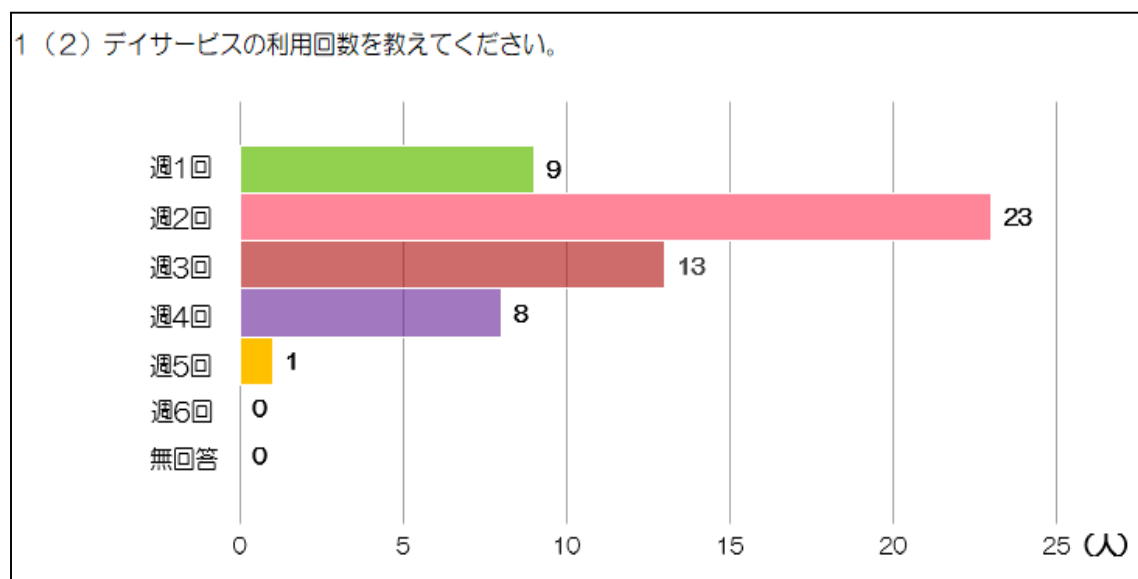
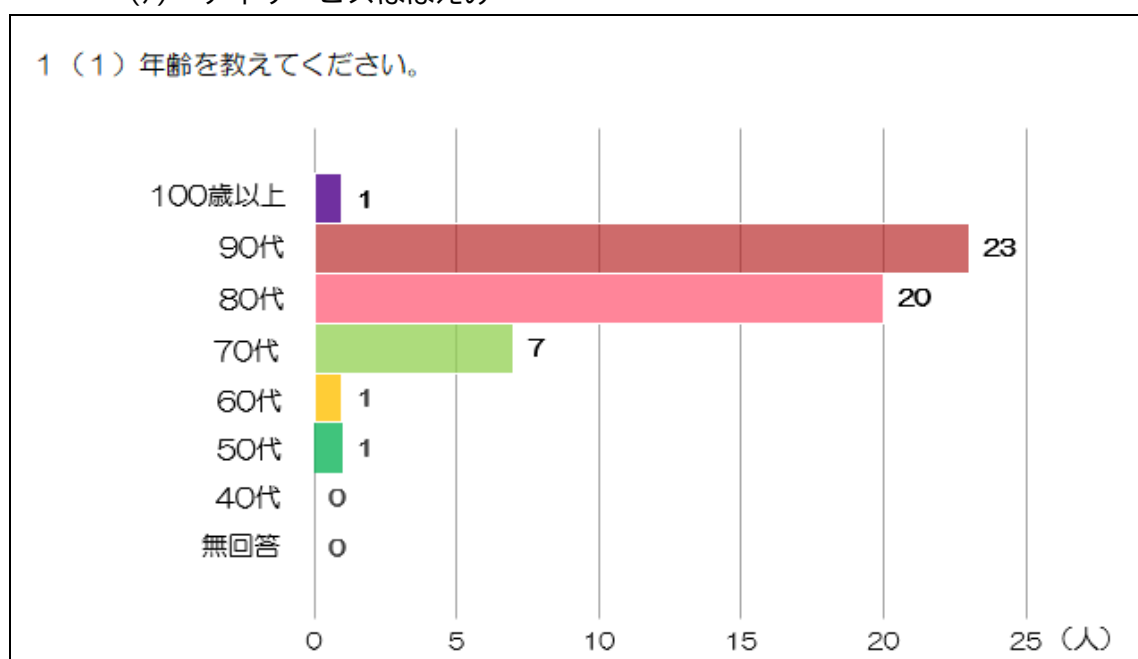
区 分		実施期間	回答者数 (人)	アンケート実施方法
老人デイサービス センター	ほほえみ	2025. 12. 8～2026. 1. 31	54	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2025. 12. 8～2026. 1. 31	19	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2025. 11. 1～2025. 12. 14	109	利用者または介護者に実施
養護老人ホーム		2025. 11. 21～2025. 12. 5	27	利用者に実施（自筆回答）
老人福祉センター		2025. 12. 1～2025. 12. 27	100	利用者に実施

（２）利用者顧客満足度調査結果概要

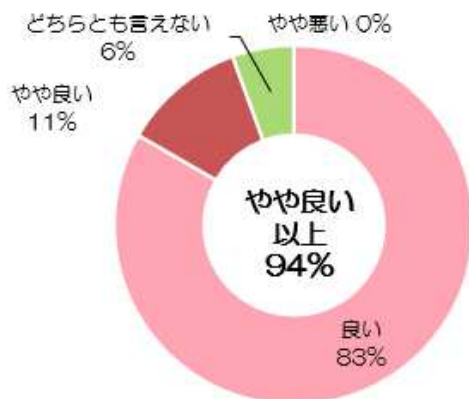
① 老人デイサービスセンター

ア デイサービスセンター

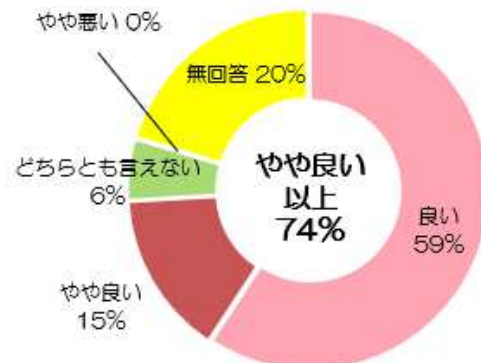
（ア） デイサービスほほえみ



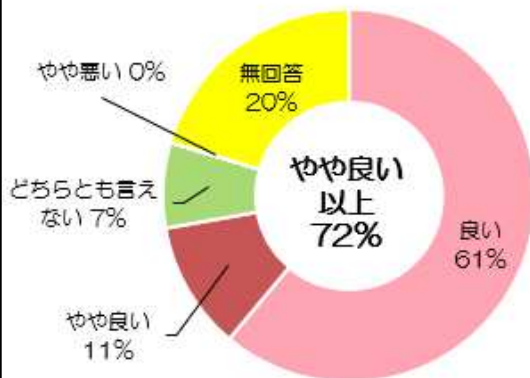
2（１）職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



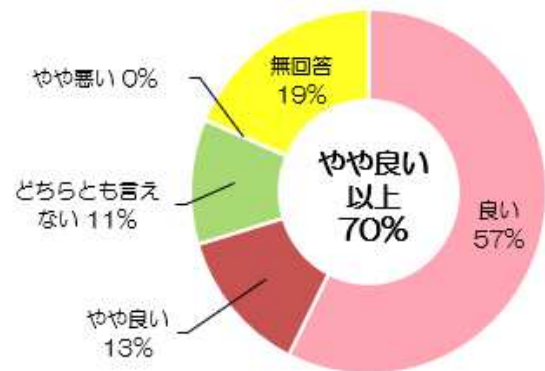
2（２）職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



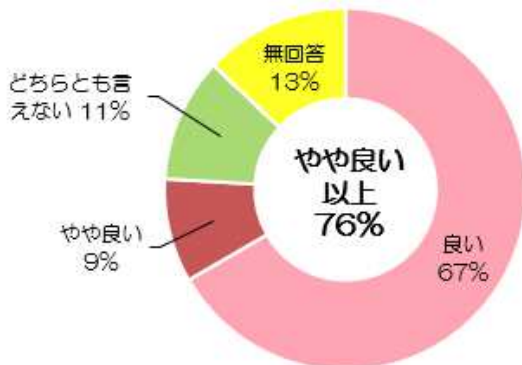
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



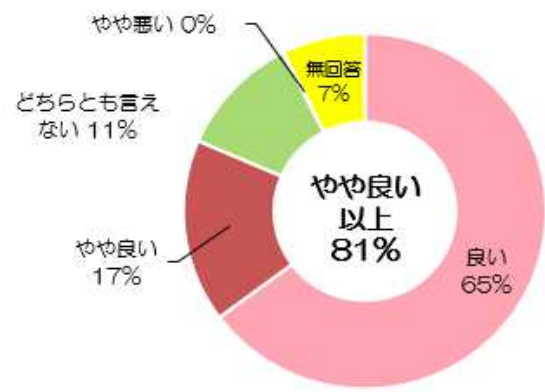
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

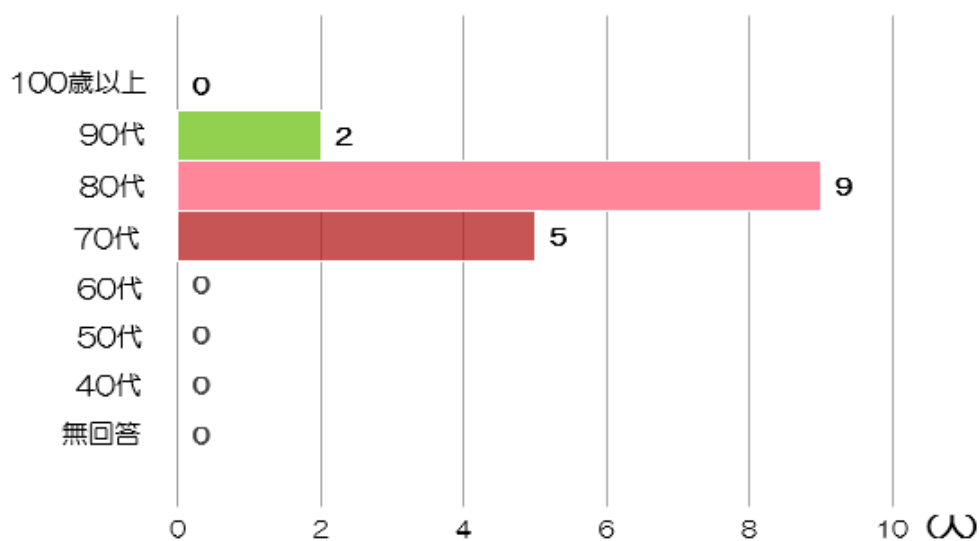


4（２）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

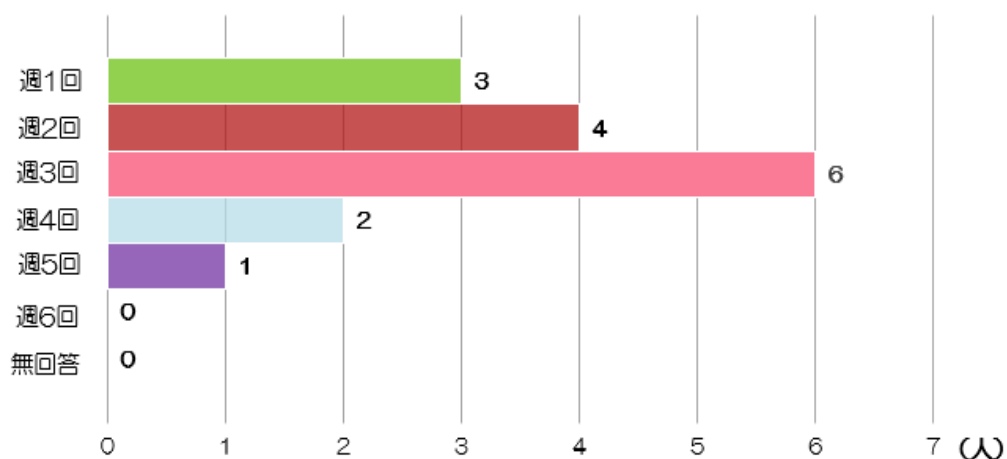


(イ) デイサービスほのぼの

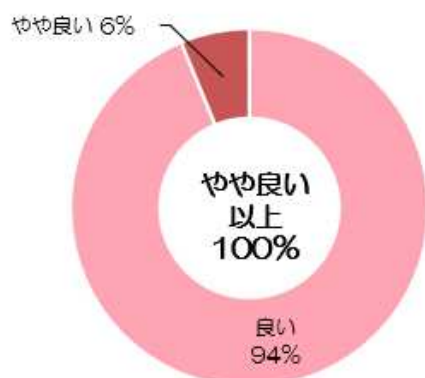
1 (1) 年齢を教えてください。



1 (2) デイサービスの利用回数を教えてください。



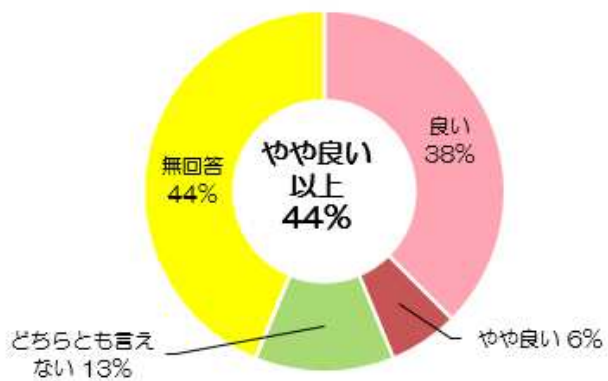
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



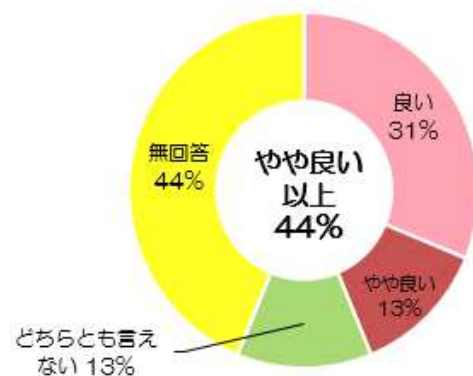
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



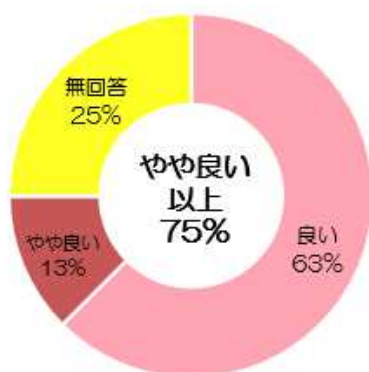
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



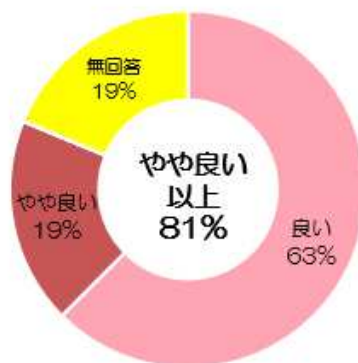
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



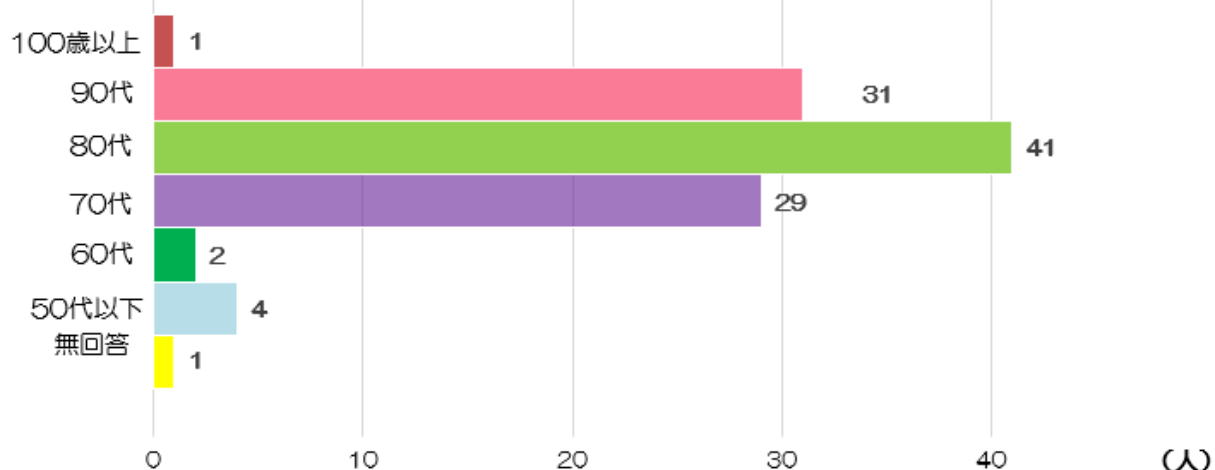
4（１）利用される際の手続きや予定変更などは、しやすいですか。



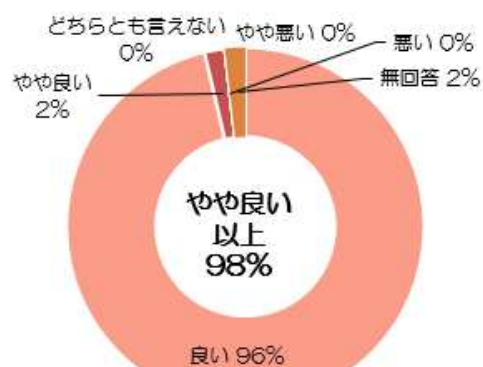
4（２）サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。



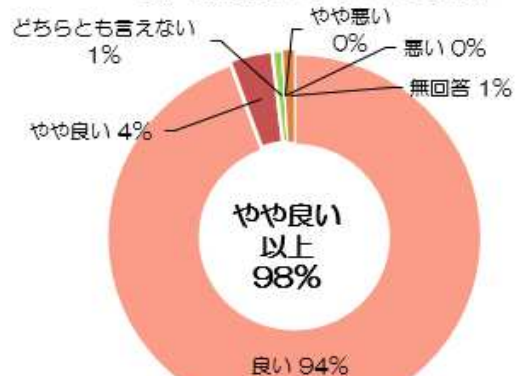
1 (1) 年齢を教えてください。



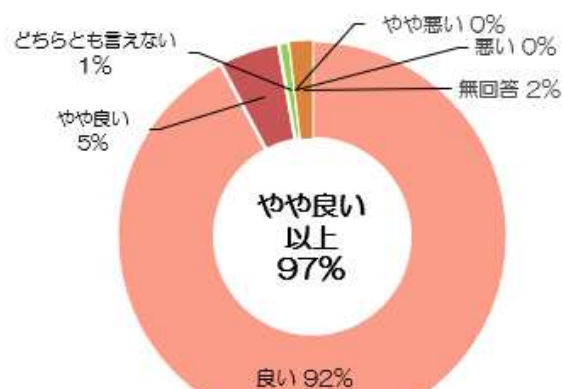
2 (1) ケアマネジャーのあいさつや言葉遣いはいいですか。



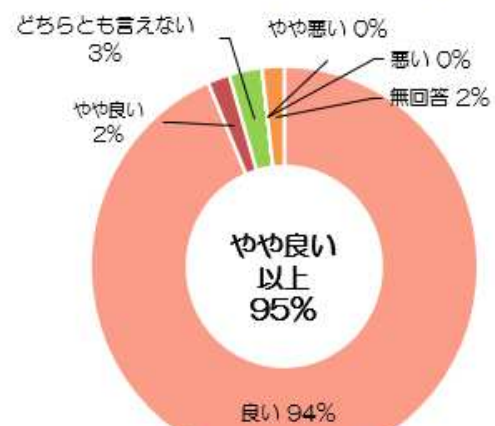
2 (2) ケアマネジャーの対応は親切で、相談はしやすいですか。



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。

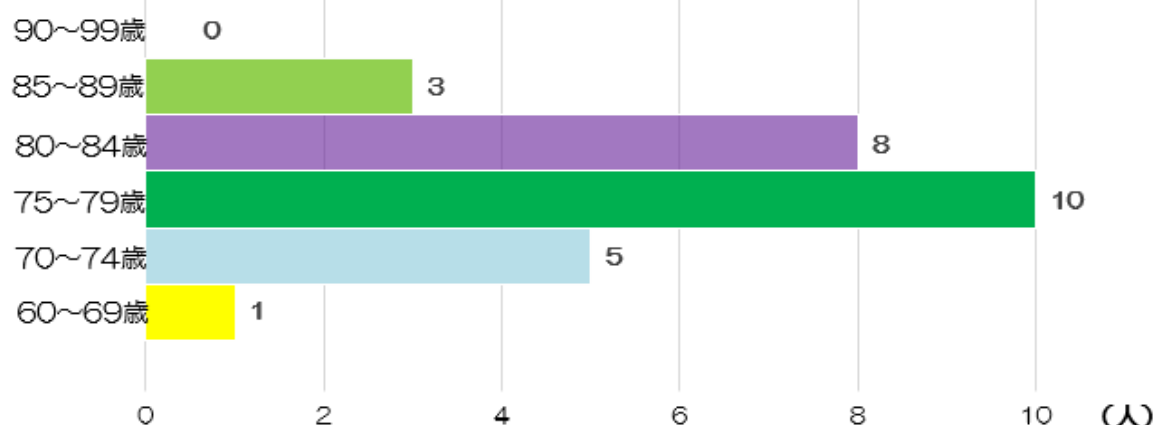


3 (2) ケアマネジャーに相談や依頼したことについて、対応は的確ですか。

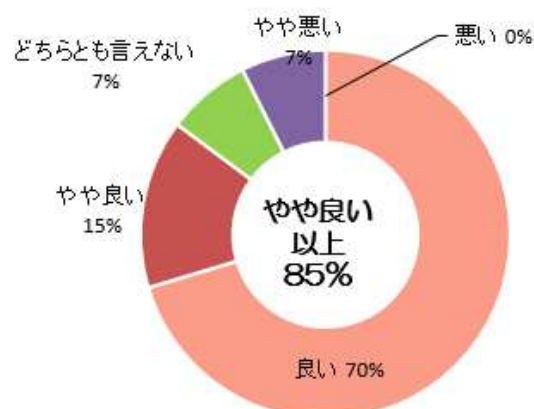


② 養護老人ホーム

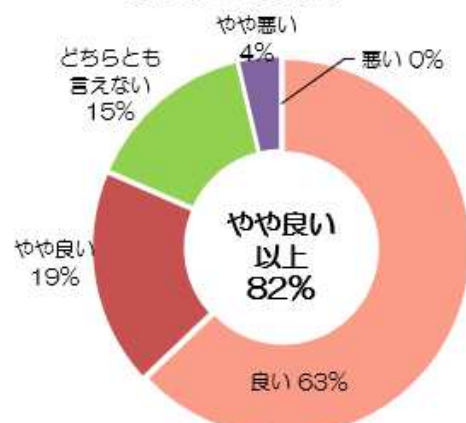
1 (1) 年齢を教えてください。



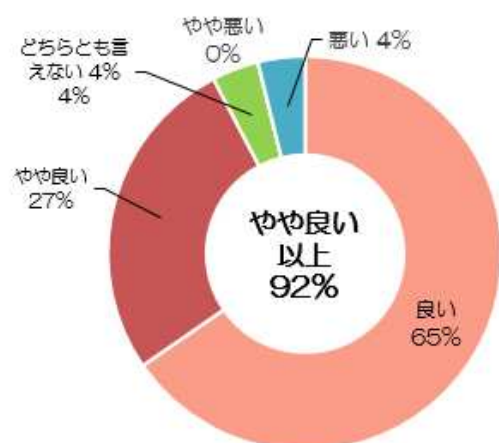
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いは ていねいですか。



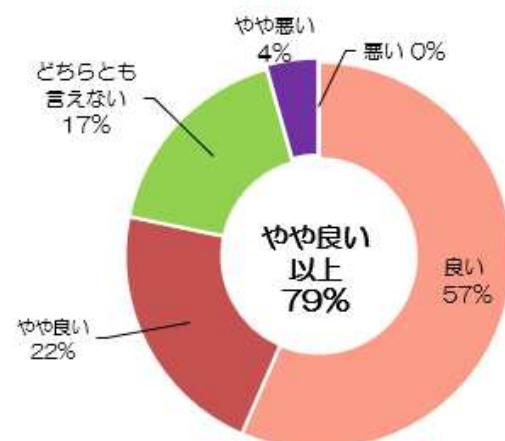
2 (2) 職員の対応は親切で、相談は しやすいですか。



3 (1) 清掃や整理整頓が適切に されていますか。

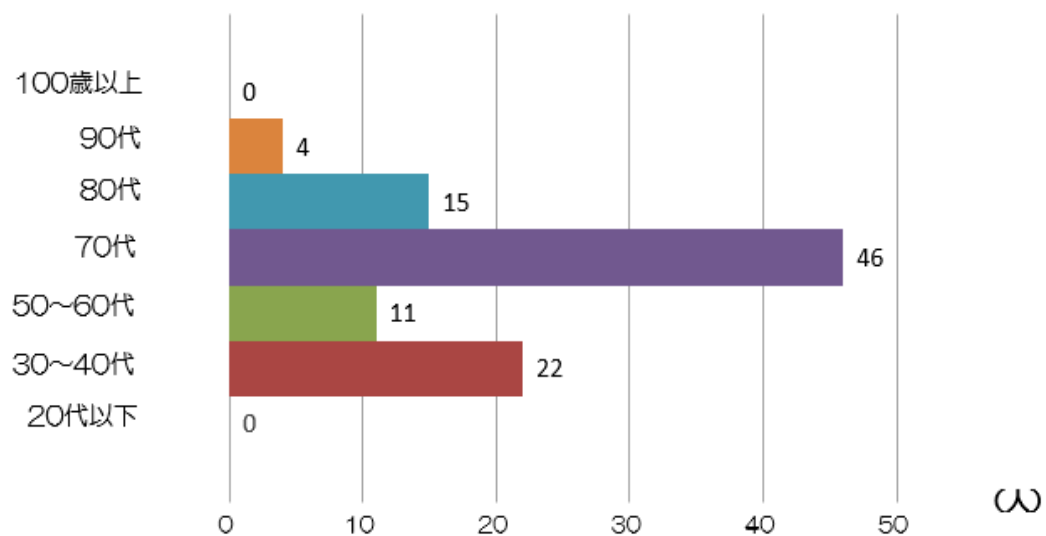


3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい 状態が保たれていますか。

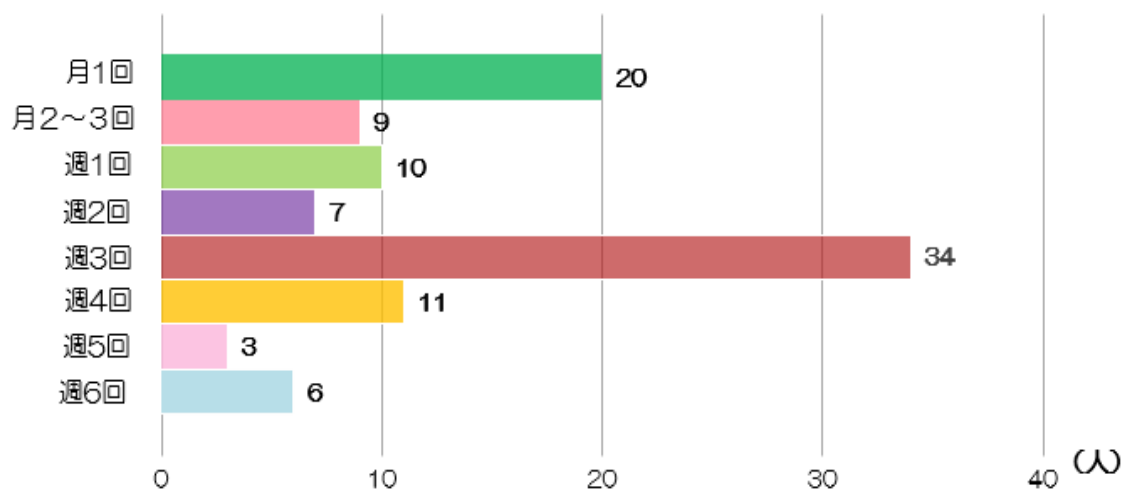


③ 老人福祉センター

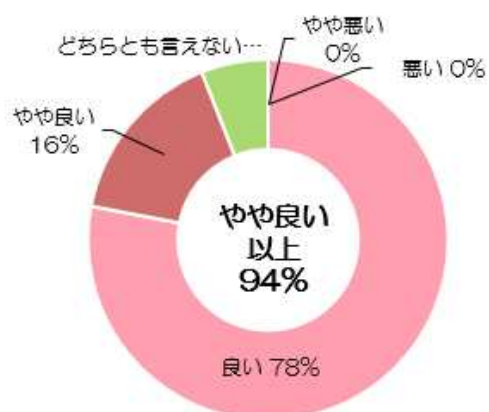
1 (1) 年齢を教えてください。



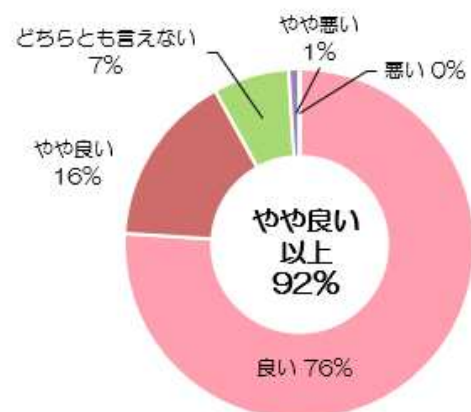
1 (2) 老人福祉センターの利用回数を教えてください。



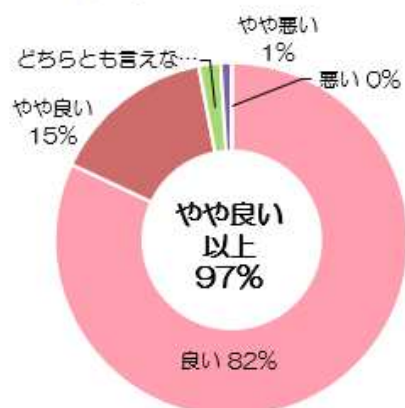
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



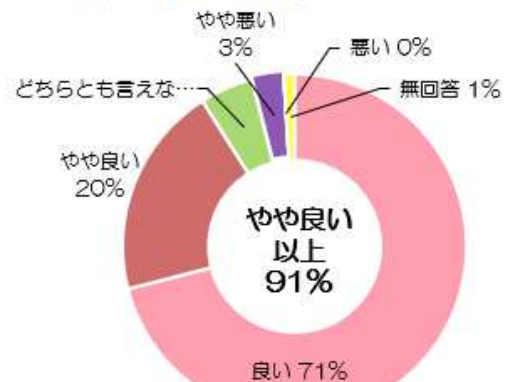
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



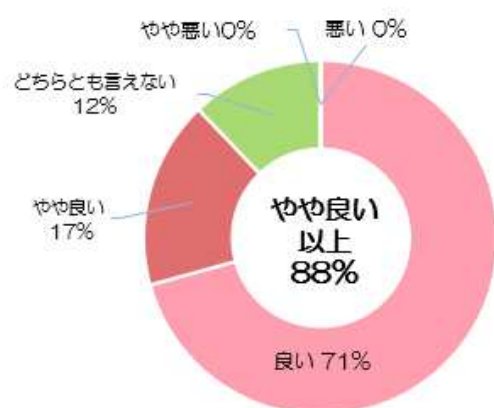
3（１）清掃や整理整頓が適切にされていますか。



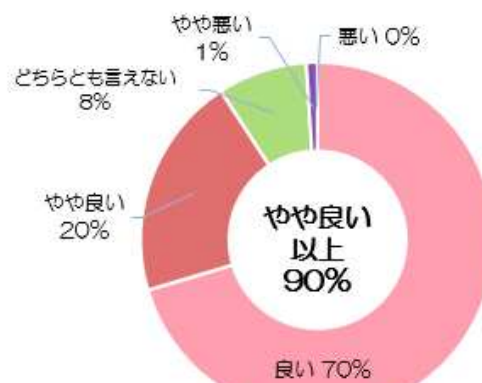
3（２）設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。



(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

職員の接遇に対しては、9割以上の方に「良い以上」の評価をいただいた。多くの方から「朝の送迎時の丁寧に明るく挨拶をしてくれる」というご意見をいただいている。整備・備品については、「自分が欲しいものが見つかり、使いやすい」というご意見をいただいたが、自由活動が活発となった背景であると分析している。2024年度好評であった、「デイサービス参観」は12月と3月に実施した。今後もサービスの公開を継続していきたい。

イ 居宅介護支援事業所

接遇に関しては、やや良い以上が10割近くと高い評価であった。特に多かった項目は「迅速、明るい、親切、話し方が優しい、相談しやすい」と言った意見が多く、職員一人一人が接遇マナーを徹底してきた成果だと考えられる。利用者、家族の思いを傾聴し受け止め、慣れによる油断や思い込みをしないように、常に誠実で丁寧な対応を心がけていきたい。

② 養護老人ホーム

接遇面に関しては、「やや良い」以上の評価が8割以上近くあり、概ね高い評価をいただくことができた。今後とも丁寧で温かい対応を心掛けていきたい。施設の維持管理については、老朽化による施設設備の故障などで入所者の方に迷惑をかけないように、今後も適切に行っていきたい。

③ 老人福祉センター

適切な窓口対応ができるよう、継続的に接遇の改善に取り組んできた。明るい挨拶や丁寧な言葉遣い、積極的なコミュニケーションを心掛けた結果、9割以上の方から「良い」という評価をいただいた。

また、「室内清掃はいつもきれいで、日常の手入れが行き届いている」「衛生的で整理整頓されている」など9割以上の方から「良い」という評価をいただいた。概ね「良い」評価をいただいている一方で、トイレに関しては改善してほしいとの意見がある。配管を中心に老朽化が進んでおり、水漏れなどに対応することが多い。順次整備を進めていきたい。

LINEでの情報発信が定着しており、一定の評価を得ている。今後も継続をして、役に立つ情報の発信に努めたい。今後はInstagramを導入することで、子育て世代を中心に施設の情報を発信していけるようにしたい。

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

利用者の「〇〇したい」「〇〇やりたい」という声をできる限り形にすることで、活動範囲が広がり、8月に実施した夏祭りには、準備段階から全員参加型で取組み、有意義な時間を提供することができた。とはなす岡崎「秋フェス」では、ヒマナシ☆スターズ様とのコラボレーションによる「マツケンサンバ」の舞台発表が会場一体となり盛上がった。また、手作業で取組んだ作品が「月間DAY」で入賞し、2026年2月号に掲載されたことは、利用者だけでなく職員にとってもモチベーションアップとなった。

また、個別機能訓練（Ⅰ）イを算定している利用者からは「脳梗塞で半身ダメになったけど、機能訓練で杖を持って自分で歩行できるまでになった」「倒れることなく自宅で過ごすことができているのは、訓練をしていただいているからだと思っています」など効果を感じていただくことができている。家族からは、「LINEでの動画活用がされ、状態が改善されている」と嬉しい意見を頂戴した。今後もさらなる満足度の向上を図っていききたい。

イ 居宅介護支援事業所

質問や問合せに対して「短時間で対応してくれることには感謝しているが、ケアマネジャーとしての参考情報やアドバイスも添えてもらえると助かる」と意見をいただいた。今後は質問に応えるだけでなく、情報を正しく理解したうえで、利用者、家族に分かりやすく伝え、専門的な判断や意見も加えて支援につなげられるよう、資質向上に努めていく。また、日頃から確認を習慣化し、ミスを防ぐために定めたルールを確実に守ることが重要であり、正確性の向上にも取り組んでいく。

② 養護老人ホーム

高齢者入所施設に求められる感染対策を確実に行之いながらも、定期講座やクラブ活動、面会、外出などの日常生活を継続できるように支援した。

地域交流活動について昨年度より高い評価をいただいた。老人クラブのグラウンドゴルフへ参加するなど、これまでより交流活動を増やし、より多くの入所者に参加していただけるようにした結果とうけとめ、今後も継続していきたい。

③ 老人福祉センター

卓球・麻雀・囲碁・将棋などの娯楽については、全体のバランスを考慮した配置にしたため、様々な娯楽を多くの方に利用していただけるようになった。また、他施設の運営上の影響などもあり、講座の新規開設が増えている。多世代イベントや地域行事への参加による周知によって、少しずつ当施設の認知度は上がっており、来館者も 2024 年度に比べて 4,000 人以上増加している。一方で「年齢に関係なく利用できるとは知らなかった」と言われる方もおり、より一層周知を進める必要があると感じている。

（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

「デイサービスの１日のなかで何を楽しみにされているのか」を改めてお聞きした。

「入浴」はもちろんのこと、「利用者同士の談笑」を楽しみにしていると回答されたかたが多かった。「人との出会いがで最高です」「人見知りで直ぐには話ができないけれど、ちょっとしたきっかけで話できた時は楽しい」といった声も聞かれた。一つ一つのご意見を大切にし、今後のサービス内容に反映するとともに、新たな取組みが早期に提供できるように検討を重ねていきたい。

イ 居宅介護支援事業所

顧客満足度調査では、お金の管理についてお聞きした。身体的な衰えにより金融機関へ行けなくなったり、金銭の計算や判断が難しくなった場合に、他者へ金銭管理を任せたいと考える方が多かった。また、金銭管理を行う際には、出納帳で記録する、本人管理は同意を得たうえで少額にとどめるなど、工夫しながら対応しているという意見も多く聞かれた。金銭管理に関しては、詐欺被害の心配も見受けられ、金銭管理に関する相談があった際は、必要時、適切な支援につなげられるよう、事業所としても成年後見制度などの知識も深めていく必要性がある。

② 養護老人ホーム

要介護者割合の増加という入所者の質的な変化に対して、勤務体制の変更や個別的ケアの充実、介護サービスの利用調整など、全職員で対応を行った。医療的ケアへの対応は、施設職員だけでは対応が困難で引き続き課題となっている。

非常災害時へ備える取り組みとして、「防災会議」を行った。今後も職員と入所者がともに協力して、取り組みを進めていきたい。

③ 老人福祉センター

顧客満足度調査などによって利用者のニーズの把握に努め、テレビゲームの常設やキッズスペースの充実を図った。その結果、未就学児の利用が増え、小中学生に関しては長期休みの期間を中心に、学習や娯楽を目的とする定期的な利用につながられた。また、親子で参加できるイベントについても数多く企画し、「とても楽しいイベントでした」など前向きな意見をいただいている。

60歳以上の利用者に関しては、貸出図書の開始や健康コーナーの充実を図ることで、一定のニーズに応えることができた。また、学校やボランティア団体の協力を得て行ったコンサートは、大変好評で多くの集客につながった。また、定期教養講座やシルバーカレッジも好評で毎年、定員を大きく上回るニーズがある。

上記の結果、娯楽をとおして小学生と高齢者を中心に世代を超えた交流も自然に行われるようになってきている。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

職員一人一人が真摯に向き合い、利用者の立場に立った迅速かつ丁寧な対応を行った。

① 老人デイサービスセンター

ア デイサービスセンター 1件（一般型）

送迎時、ご家族への説明の中で送迎職員が曖昧な表現を用いたことで、不安を与えてしまった。生活相談員より、特段変わりはなく、詳細を伝える必要性を考慮した対応であったことを説明し、ご理解いただけた。今後は抽象的な表現を避け、誤解を招かない説明に努める。また、日常的にいただくご要望については、迅速な対応に努め、時間を要するご要望については、丁寧な説明をすることで、その都度ご理解いただいている。

イ 居宅介護支援事業所 6件

居宅介護支援事業所への苦情はなかったが、事業所2件と施設入所4件に関する相談が寄せられた。事業者では、送迎時間の見直しや食事提供に関する相談があり、事業所と協議しながら対策を検討した。入所施設では、排泄時における声かけ不足や環境整備の不十分さが指摘されたため、ナースコールの位置確認や福祉用具事業所との連携による改善を行った。また、利用者への不適切な言葉遣いについては改善を依頼し、薬の変更点については、家族と情報共有を行い、本人が不安にならないよう対応方法を共有した。

② 養護老人ホーム 0件

小さな不満が蓄積して、大きなトラブルへ発展しないように、相談しやすい環境を整えていく。また、個別支援計画に沿った支援とモニタリング面談などを通して、入所者の要望を取り入れて、早い段階での問題解決に努めたい。施設生活における決まりについても、入所者の要望を取り入れて、今後も見直しの機会を作っていく。

③ 老人福祉センター 3件

風呂の運用、麻雀の予約抽選に関する苦情については、丁寧に説明を行った。納得いただけなかった方には、繰り返し説明し、理解が得られるよう努力した。他の利用者から嫌がらせ行為を受けたことに対する苦情については、嫌がらせ行為をした方に厳重に注意をするなどの対応をした。その他、要望や意見などがあつた場合には、その都度、丁寧に説明を行った。応えられる件については、できる限り早く対応した。また、応えられない件については、丁寧に説明を行い、場合によって代替案を示すなどした。