

2024 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	誕生日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	感染症拡大により中止した月があったが、感染対策を行いながら活動を実施した。夏季は猛暑日が多く、熱中症予防のためグラウンドゴルフは中止をした。
	オセロ	年10回	
	カラオケ	年 8 回	
教養講座	太極拳	年12回	コロナやインフルエンザの感染拡大があり、講座が行えなかった時期があった。一年を通じて、密を避けるために小グループ化するなどの工夫をして、感染防止策を取りながら実施した。
	ペン習字	年11回	
	ころはずむ音楽療法	年10回	
	にこにこ体操	年10回	
	貯筋体操	年11回	
外出行事		11月 7 日 1月21日	11 月は安城デンパークで園内を見学し、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。
運動会		6月27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 1 日	前年から交流がある「盆踊りの会」の皆さんと、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20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		6月・7月 10月・2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、玉ねぎカレーづくりなど、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 24 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。地域の方との楽しい交流の機会となった。
年忘れ会		3月 26 日	冬季は感染症の流行があるため、今年度も3月に実施した。余興やゲーム、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施設で収穫した野菜を届けたり、子ども食堂の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	光ヶ丘高校（奉仕活動・エンゼル部）
	8月. 10月	竜南中学校（夏祭り、秋フェスティバル）
	9月14日	緑丘小学校（敬老の日交流会）

③ 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な運営した。

開催教室	開催日時	参加者数
若が笑いヨガ	月2回 24回	毎回約20人～21人 延べ494人
姫トレ&椅子ヨガ	月2回 24回	毎回約18人～19人 延べ452人
3B男前体操	月2回 24回	毎回約19人～20人 延べ464人
ペン字	月2回 24回	毎回約15人～16人 延べ370人
やさしいクレパス画	月2回 24回	毎回約15人～16人 延べ371人
エンジョイ太極拳	月2回 24回	毎回約20人～21人 延べ484人
心の書 己書	月2回 24回	毎回約17人～18人 延べ413人
貯筋体操	月2回 24回	毎回約21人～22人 延べ524人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約23人～24人 延べ559人
3Bふれあい体操	月2回 24回	毎回約22人 延べ528人
やさしい健康体操	月2回 24回	毎回約21人 延べ504人
しあわせヨーガ	月2回 24回	毎回約21人～22人 延べ525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。

- ・開館記念日イベント
- ・敬老の日イベント（オレンジプロジェクト）
- ・子どもを対象にした3B体操、書道教室の開催
- ・高年者センターまつりの開催
 展示：2月3日～2月22日（3グループに分割して1週間ずつ展示）
 舞台：2月15日
- ・eスポーツイベント（11回）の開催
- ・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
- ・ほうじ茶焙煎体験やボッチャ体験などの単発講座の開催
- ・コンサート（7月・8月・10月・1月・2月・3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、緑丘学区・美合学区の総代会への参加によって、当施設の周知を行った。

(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、施設利用者増加に繋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

包括支援センターと共同で「子どもの日」、「夏まつり」、「ハロウィン交流会」、「ちびっこクリスマス会」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高年者センターまつりでは、キッズダンスの公演やミニマルシェの開催等によって、多世代で交流し、楽しめるような工夫を行った。

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

手ぬぐい作りやポッチャ等の体験、岡崎の伝統や防災について学ぶことによって、教養を身に着けることを目的とした事業として運営した。

(vi) 手づくり広場・脳トレ広場

手づくり広場では、布リース、アイシングクッキー等の手づくりを4回行い、多くの方に楽しんでいただいた。脳トレ広場では、カードゲーム等を2回行い、認知症予防の啓発を図った。

内 容
「ふくろう学園」(全6回) テーマ「岡崎ごまんぞく講座“2024”」岡崎について学ぶ 第1回：和菓子について 第2回：手ぬぐい作り体験 第3回：八丁味噌見学(外出講座) 第4回：陶芸体験(外出講座) 第5回：ポッチャに挑戦 第6回：防災について(防災食の活用)

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。
みあい特別支援学校 郊外作業学習への協力	8回	校外作業学習を7回、秋フェスティバルのなかで小物の販売を1回行った。

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。
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、施設の利用状況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

○JT研修の体系づくりは、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を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。

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、事務の煩雑も軽減できた。

● ICT（情報通信技術）の活用

利用者用タブレットの導入に向け、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、他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

地域全体のケアマネジメント向上のため、他法人の居宅介護支援事業所と事例検討会を実施した。高齢者虐待や複雑化したケース、介護保険制度と他制度の関連について学び、報酬改定の要点も共有し、理解を深めることができた。

2024年度介護報酬改定の勉強会を全館で実施し、改正点と対応方法を学習した。地域包括支援センターと「高齢者虐待」の勉強会を開催し、事業所向けには業務効率化と運営基準について再確認する機会を提供した。

● 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 養護老人ホーム

● 事業継続のための基盤づくり

感染症対策と災害対策の計画を作成し、訓練と研修を実施した。防災対策では外部講師の研修と避難訓練後の反省をもとに、入所者と職員と一緒に検討し防災対策を強化できた。感染症対策はフレイル予防との両立を図り、コロナ発生時に感染対策しながら、日常生活の維持ができた。

● 社会復帰に向けた支援の実施

地域生活への移行者はなかったが、末期がん発見後、医療的ケアが必要な入所者が関係機関とのカンファレンスを経て退所した。施設内での医療ケアが課題となった。地域活動では、子ども食堂で草刈りや野菜寄付、地域のグラウンドゴルフへの参加など、地域との交流を深めた。

● 施設の在り方の検討（個室化含む）

長寿課との協議で養護老人ホームの課題を共有した。また個室化の約一か月の試行とアンケート調査を実施した。近隣市の運営状況も参考に、現状と課題を整理し課内で共有した。今後も関係者と協議を継続していく。

③ 老人福祉センター

● 多世代化に伴う利用者層の拡大

2023年度から地域の多世代交流を促進するイベントを企画・開催している。「美合マルシェ」や地元行事への参加で住民と交流を深め、施設の周知を行った。運営懇談会では「とはなす岡崎」の周知を含む意見を収集し、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

テレビゲームの常設と、それを活用したeスポーツ大会などを開催することで、多世代交流しながら楽しめるイベントを推し進めることができた。職員の知識向上を図り、子どもへの接し方やルールを共有して施設運営を充実させた。「共生交流プラザカラット」を視察し、今後の多世代型地域福祉拠点推進の参考とした。

● 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		要介護		要介護	要介護	要介護	計	
			1	2	1	2	3	4	5		
ほほえみ ※1	2023	307	0	95	762	3,481	2,383	1,158	418	239	8,536
	2024	308	0	62	783	3,507	2,102	1,215	536	352	8,557
ほのぼの ※2	2023	308		0	0	681	834	590	104	252	2,461
	2024	307		0	0	572	501	620	261	249	2,203
合計	2023		0	95	762	4,162	3,217	1,748	522	491	10,997
	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)
2023	2,387	2,343	1
2024	2,513	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
2023	男性	0	16	13	2	31
	女性	0	7	5	3	15
	合計	0	23	18	5	46
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
2023	42	972
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
2023	団体数・講座数		54	12		
	人数(人)	77,094	1,819	5,665	491	85,069
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） >

目標の稼働率 88%には届かなかったが、新規契約は前年比 6 件増の 37 件。登録者管理を徹底し、2025 年度は登録者 80 名の維持を目指す。「花笠音頭」の披露が機能訓練への意欲向上につながり、今後も利用者主体のサービスで満足度向上を図る。

< デイサービスほのぼの（認知症対応型） >

「断らない・諦めないケア」の提供が、「ほのぼのなら安心して任せられる」になり、体験など問合せが途切れることがなかったが、目標稼働率には届かなかった。また、認知症ケアで大切な環境の一つであるルームのレイアウトは、その日ごとに徹底して整えた。

イ 居宅介護支援事業所

ケアプラン・予防ケアプランの目標件数は達成した。職員の体調不良による人員不足の影響で新規受入れは最小限にとどまったが、事業所のチームワークと意欲は高く、2025 年度に向けて引き続き取り組んでいく。

② 養護老人ホーム

措置入所者数は、年度当初に 6 人退所者が集中し、年度後半に 6 人入所のため、通年すると減少し目標に及ばなかった。短期保護利用者は 0 名からのスタートで、前半は低調であった。夏以降は回復したものの、通年すると前年比-209 日と大きな利用者減少となった。

③ 老人福祉センター

「美合マルシェ」や「高年者センターまつり」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設置、LINE 情報発信などを通じ、2024 年度の利用者数は 2023 年度比約 1.2 倍に増加した。親子イベントなどの多世代交流も活発化した。

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	183,757,631
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	253,621,659
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	9,280,690
	その他収入	雑収入、寄付金収入、繰入金収入	39,064,770
収 入 計			485,724,750
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	353,858,211
	(うち修繕費)	※精算項目	14,929,918
	事業費	直接事業に係る経費	89,601,157
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期剰余金等	42,265,382
支 出 計			485,724,750
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 370 万円(2023 年度比 2.07%増)の増収となった。ただし、これは支出補填の性質が強く、実質的には支出増加を反映したものとなっている。利用料金収入については、営業努力の成果により約 780 万円(2023 年度比 3.2%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 1,800 万円増(前年比 7.2%増)、物価高騰の影響により事業費は約 390 万円(前年比 4.6%増)の増額となった。

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	2024. 12. 14～2025. 1. 15	45	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2024. 12. 13～2025. 1. 11	15	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2024. 11. 1～2024. 12. 15	109	利用者または介護者に実施
養護老人ホーム		2025. 1. 15～2025. 1. 24	39	任意の利用者に実施
老人福祉センター		2025. 1. 4～2025. 1. 31	100	利用者を実施

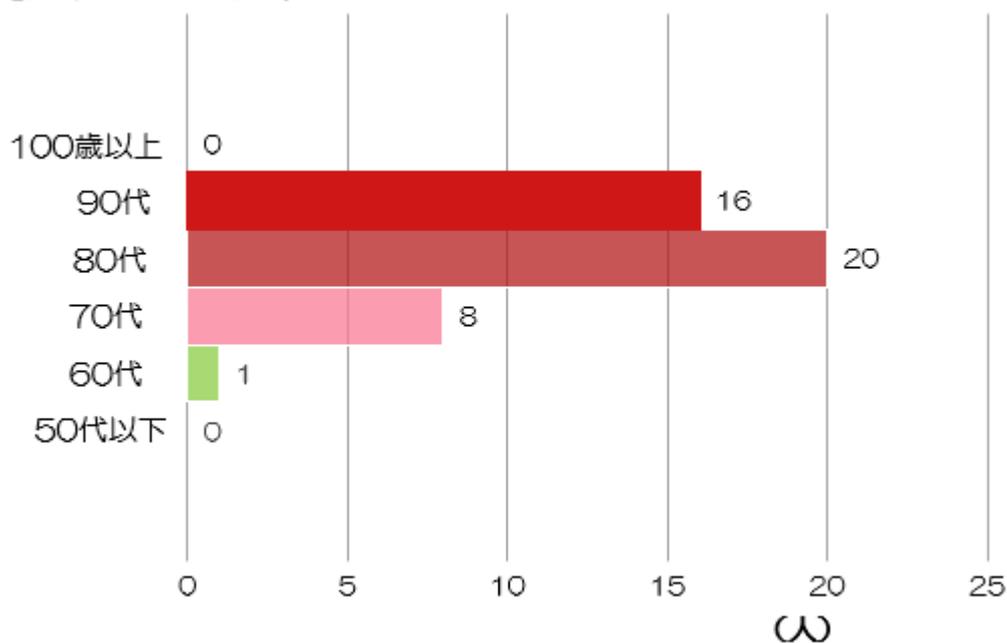
（2）利用者顧客満足度調査結果概要

① 老人デイサービスセンター

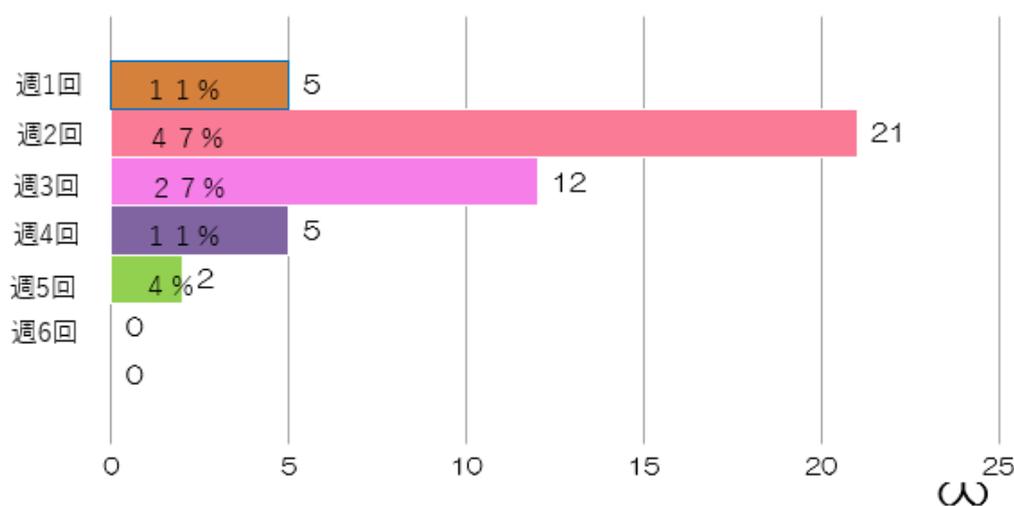
ア デイサービスセンター

ア) デイサービスほほえみ

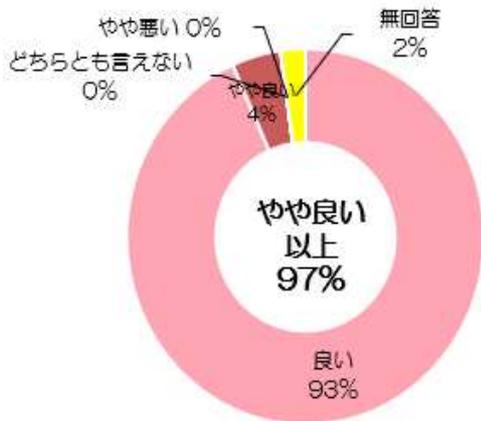
1（1）年齢を教えてください。



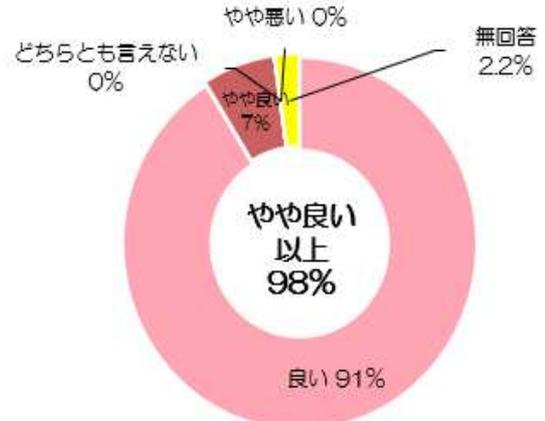
1（2）デイサービスの利用回数を教えてください。



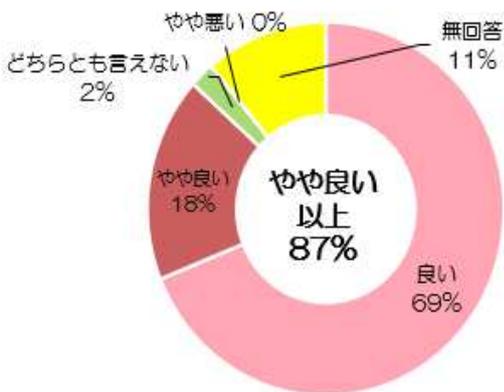
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



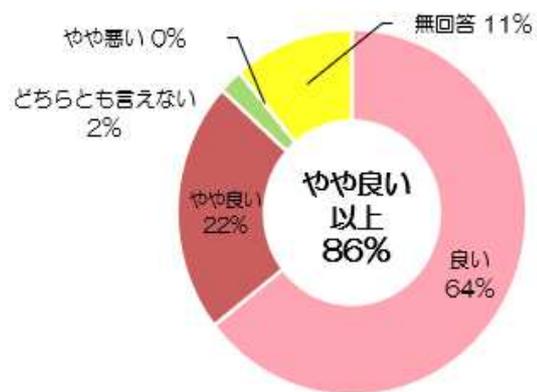
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



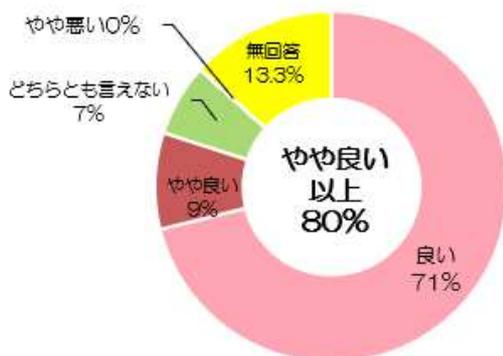
3 (1) 清掃や整理整頓が適切にされていますか。



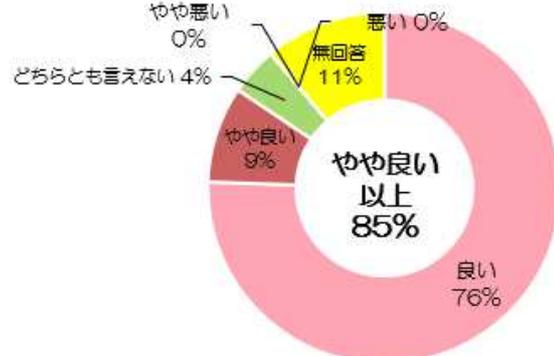
3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

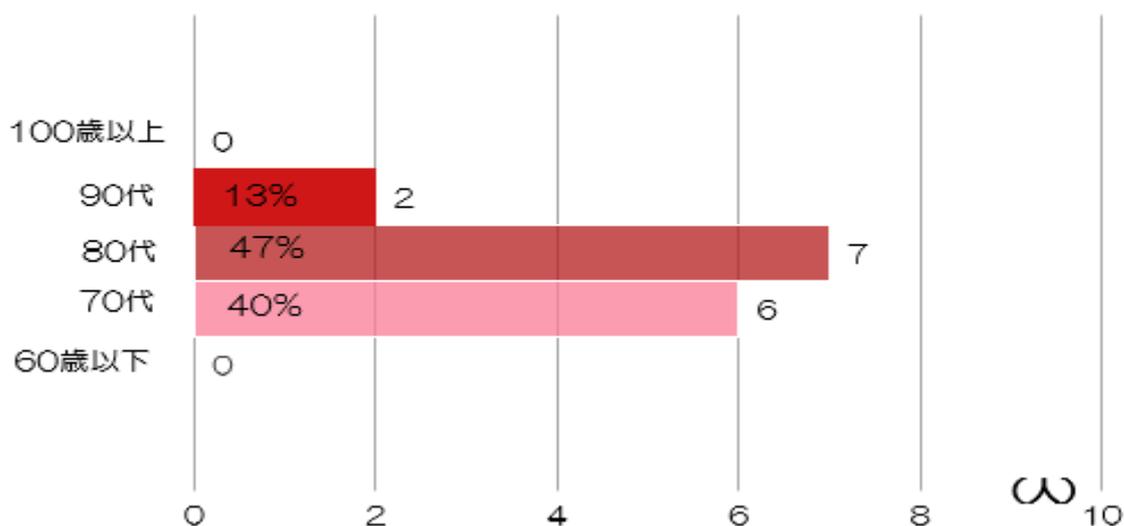


4 (2) サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

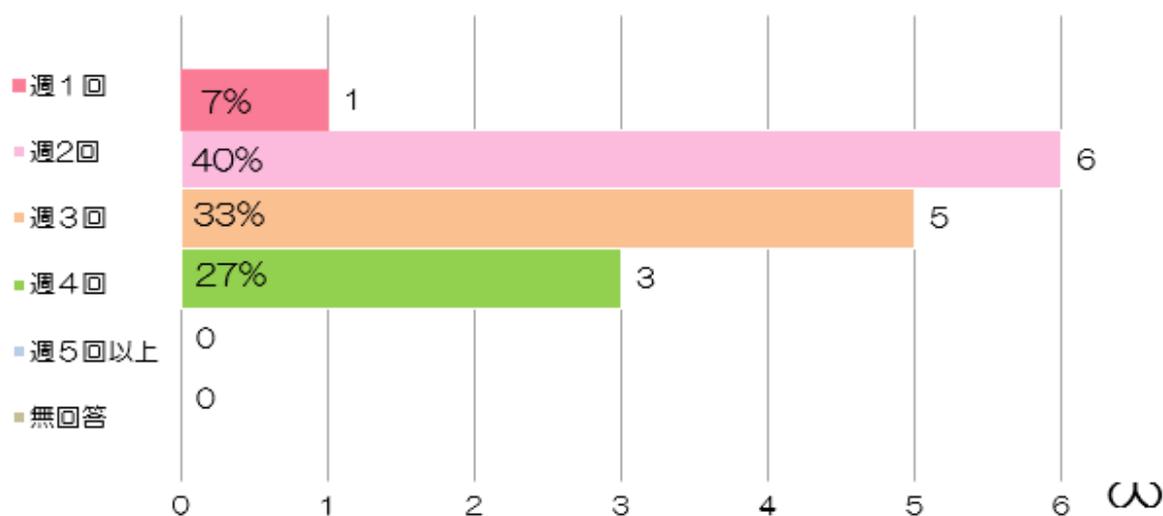


(イ) デイサービスほのぼの

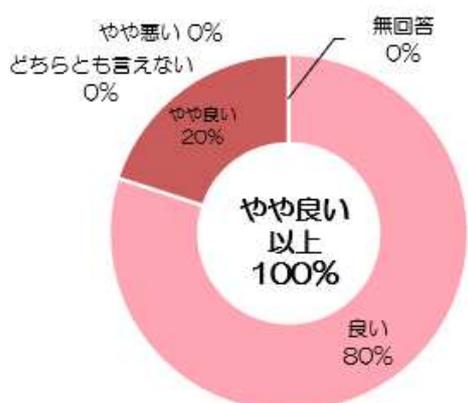
1 (1) 年齢を教えてください。



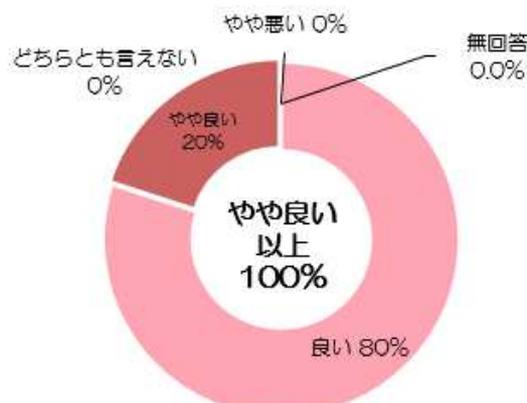
1 (2) デイサービスの利用回数を教えてください。



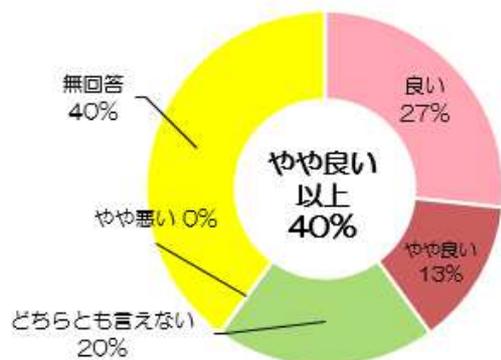
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



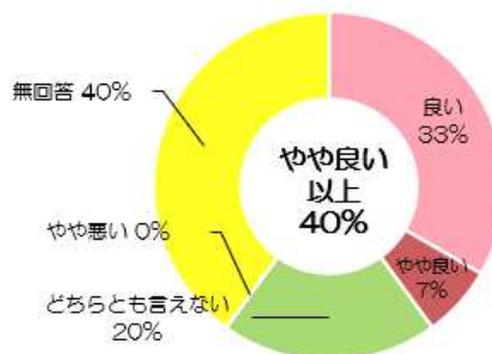
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



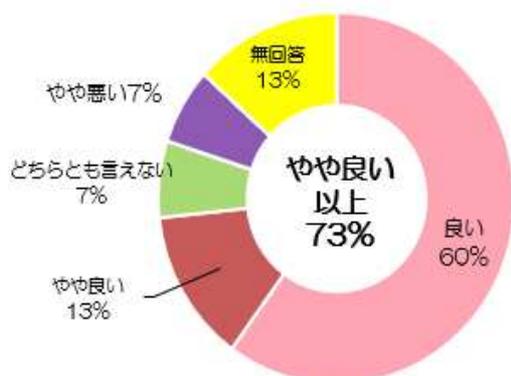
3 (1) 清掃や整理整頓が適切にされていますか。



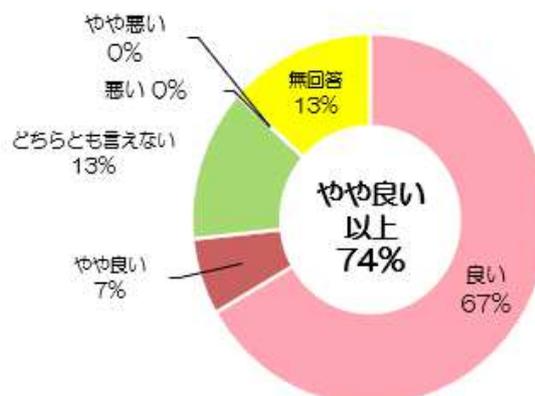
3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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。

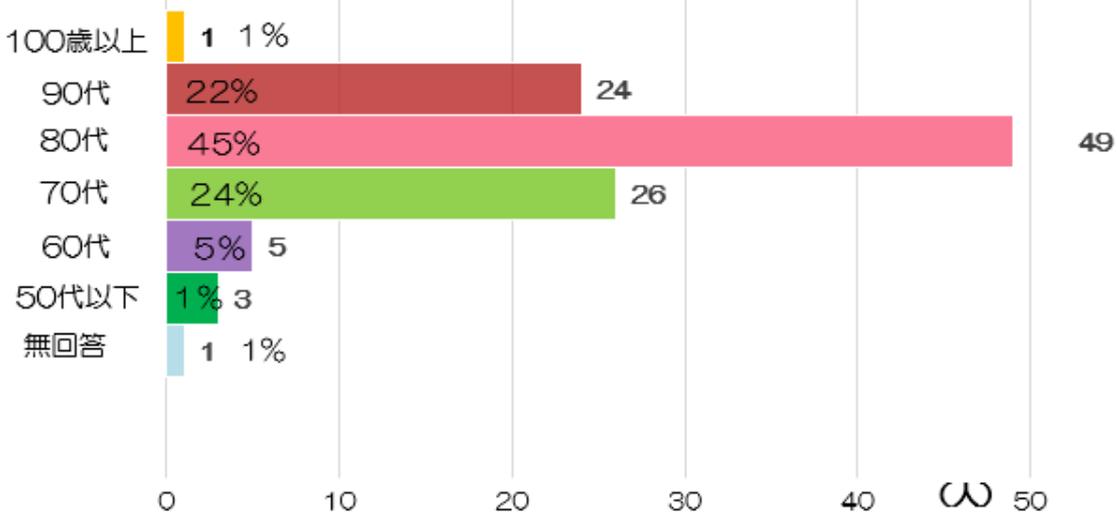


4 (2) サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか。

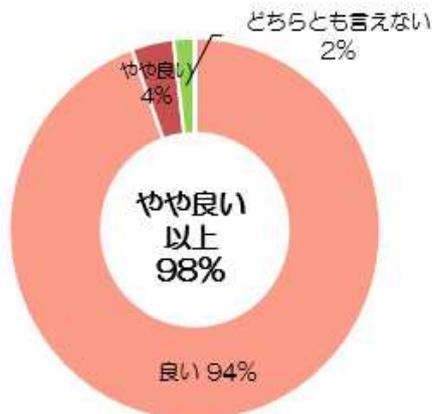


イ 居宅介護支援事業所

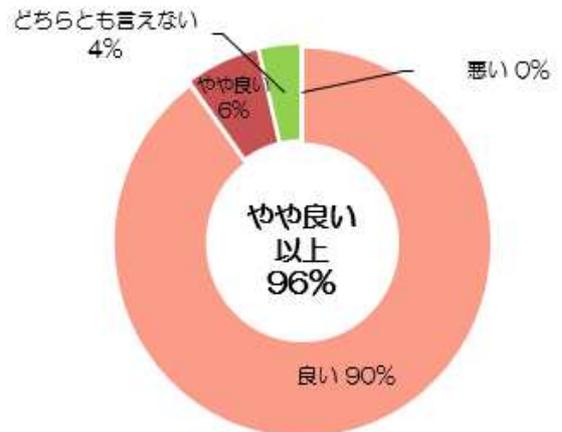
1 (1) 年齢を教えてください。



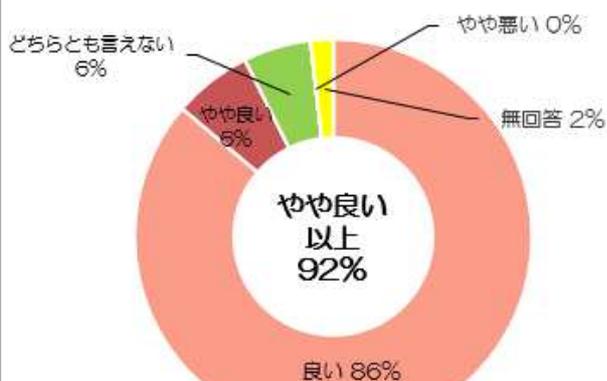
2 (1) ケアマネジャーのあいさつや言葉遣いはいいですか。



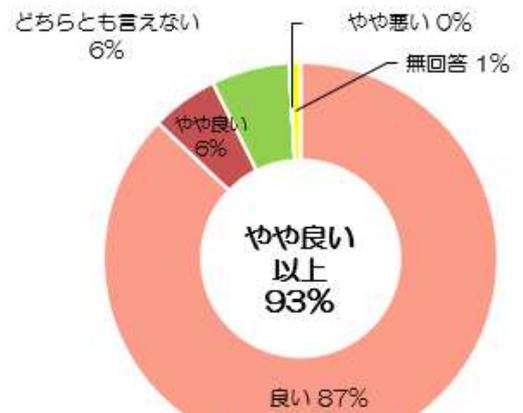
2 (2) ケアマネジャーの対応は親切で、相談はしやすいですか。



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。

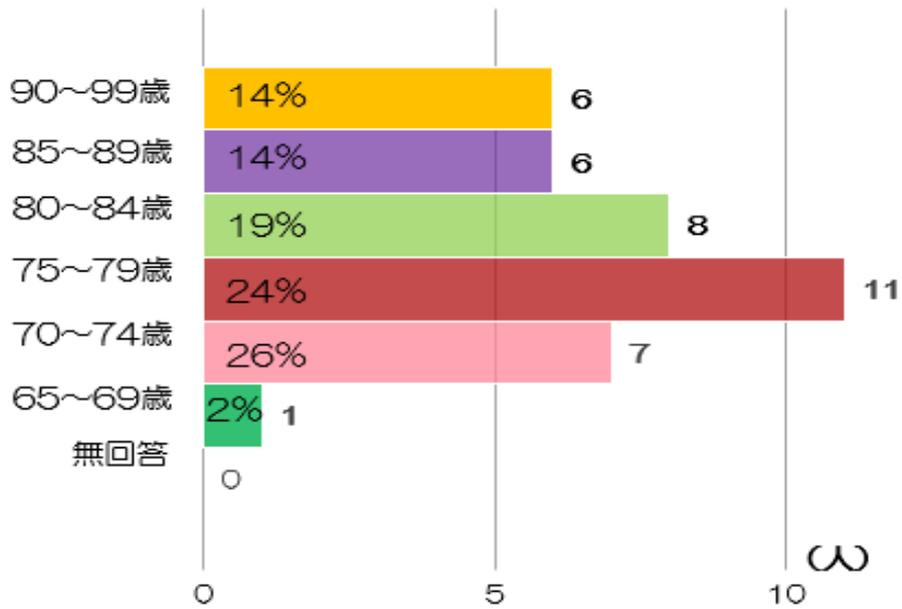


3 (2) ケアマネジャーに相談や依頼したことについて、対応は的確ですか。

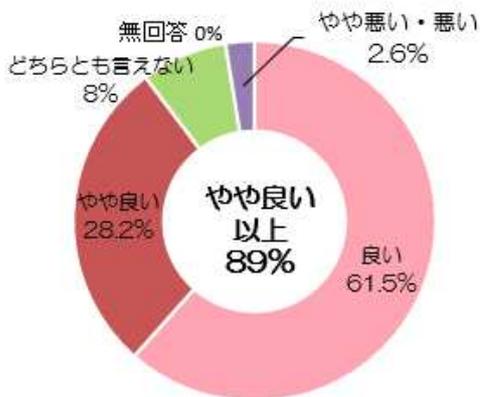


② 養護老人ホーム

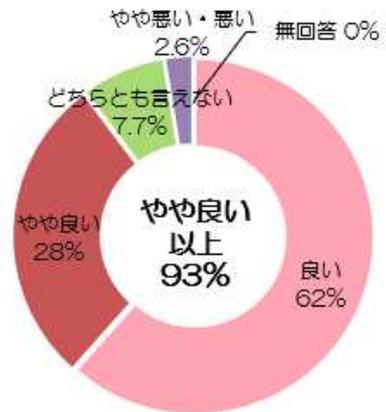
1 (1) 年齢を教えてください。



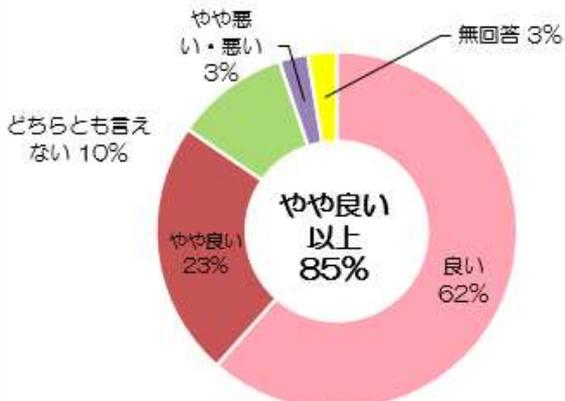
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



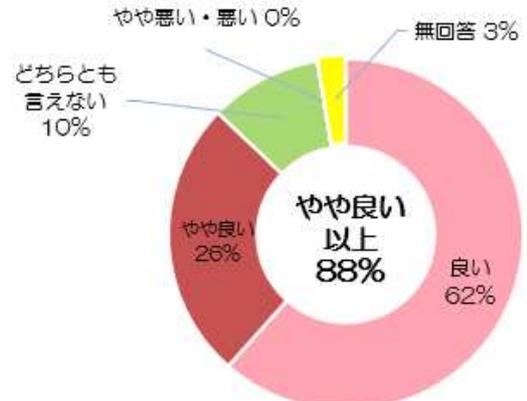
2 (2) 職員の対応は親切で、相談ののってくれましたか。



3 (1) 清掃や整理整頓が適切にされていますか。

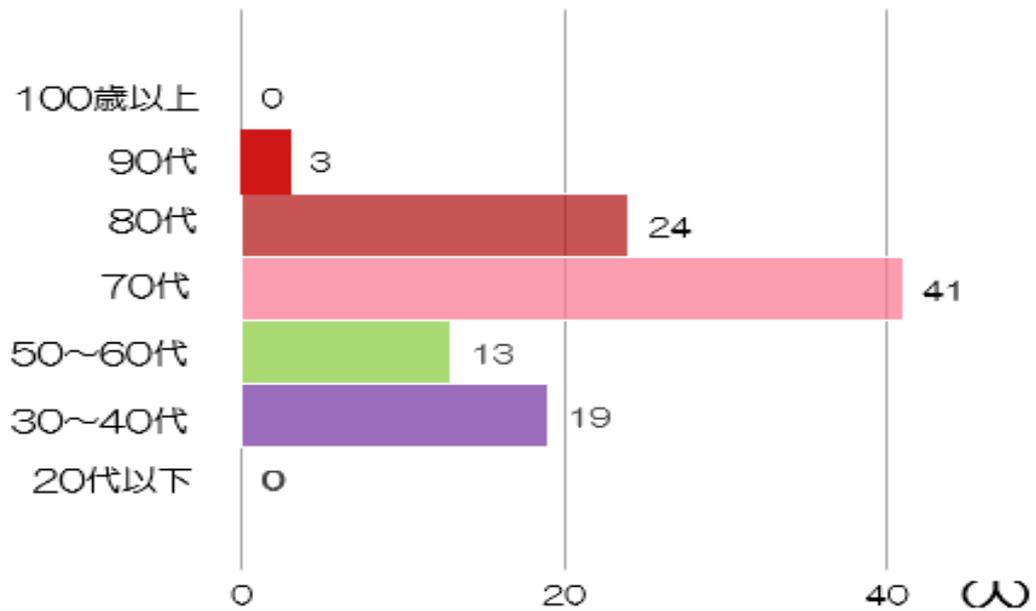


3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。

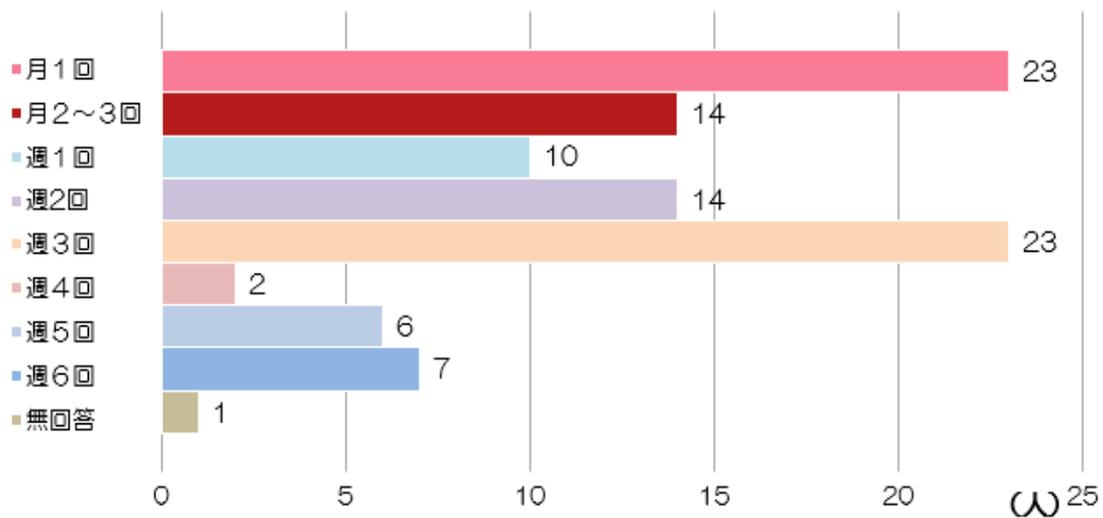


③ 老人福祉センター

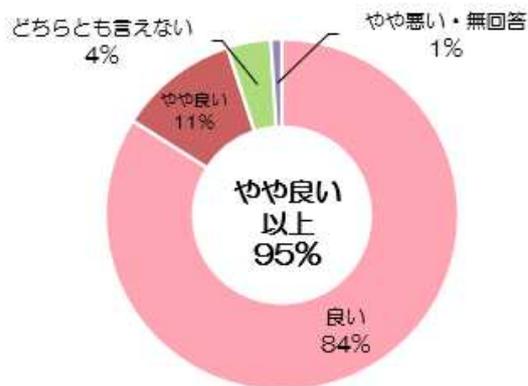
1 (1) 年齢を教えてください。



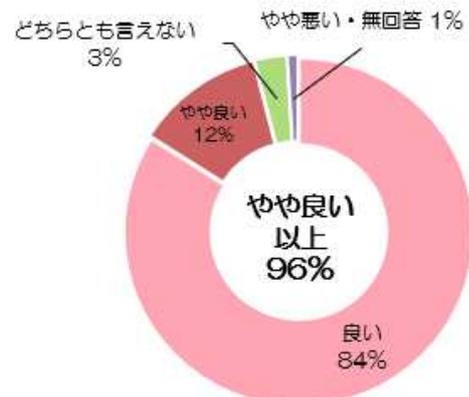
1 (2) 老人福祉センターの利用回数を教えてください。



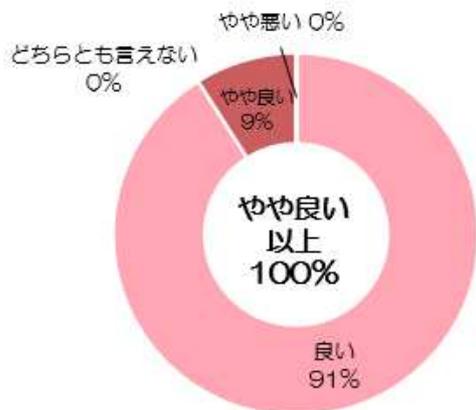
2 (1) 職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。



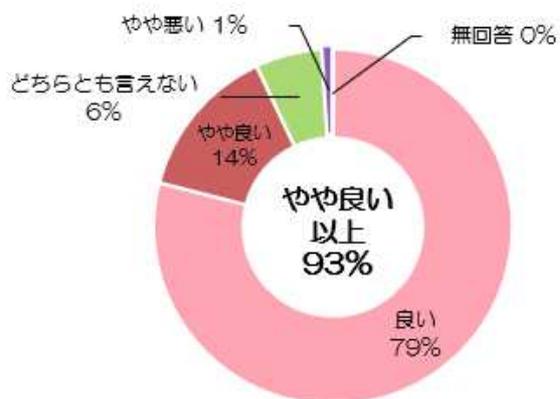
2 (2) 職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。



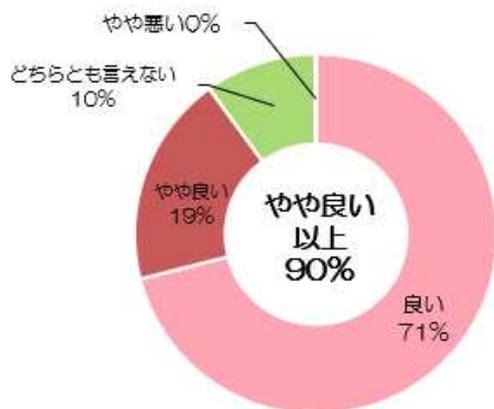
3 (1) 清掃や整理整頓が適切にされていますか。



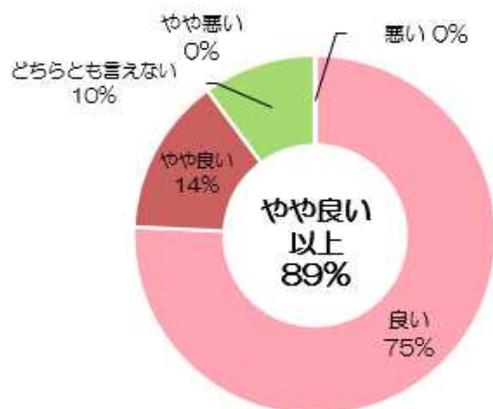
3 (2) 設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか。



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

職員の対応やサービスについては、98%の方に「良い以上」の評価をいただいたが、「介助は人によって異なる時がある」というご意見をいただいた。例年同様のご意見をいただいているため、課題であると痛感している。経験年数や技能に個人差があるものの、経験を積みながら、全職員が同じ水準でのサービス提供ができるように質の向上に努めたい。清掃・整理整頓や整備・備品については、「良い以上」の評価が87%であり、2023年度比20%増の高評価であった。また、2023年度は27%の方が「無回答」であり、「施設の様子は見たことがないため、分かりません」「施設内のことは家族には分からないと思います」というご意見をいただいていたため、10月と2月に「デイサービス参観」として、1週間に渡り、サービスの公開を実施したところ、とても好評であり、「無回答」は11%まで減った。今後も、実際に提供するサービスや環境を公開することで、満足度向上と改善に取り組んでいく。

イ 居宅介護支援事業所

接遇に関しては、やや良い以上が96%、挨拶や言葉遣いについては98%で高評価であった。職員一人一人が接遇マナーを徹底している結果と思われる。評価を頂いている項目は「迅速、的確、分かりやすさ、親身になってくれる、笑顔」が多く、今後も意識して対応をしていく。また、「どちらとも言えない」という回答が2%あった。慣れてくると丁寧さが薄れて、相談しにくい印象を与えていないだろうか、改めて振り返る機会となった。これからも、利用者にとって、思いを聞いてくれる、引き出してくれる存在になれるように、寄り添い、コミュニケーション力もアップしていきたい。

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9割強あり、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。一方で、「トイレがあまりよくない」という意見をいただいている。どの点がよくないかを確認したうえで、全体のバランスなどを考慮しながら対応を検討していきたい。

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。「LINEやwebで予約できると良い」という意見もあり、今後の課題となっている。

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

「美合マルシェ」では、機能訓練の一環で作製した自主製品の販売を行い、売上金での、ノンアルコール飲料を片手に笑顔の乾杯が恒例となった。「父も以前より、表情が出てきている気がします」という大変嬉しい意見もいただいております、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、利用者の満足度につなげることができた。自立支援を軸とした自由活動の導入により、活動範囲も広がり重度化防止につながったと実感している。また、機能訓練として、「花笠音頭」を日々練習してきた成果を2025年2月の「高年者センター祭り」で披露したことがきっかけとなり、やる気にもつながったことを肌で感じた。今後も、利用者に主体的に取り組んでもらえるサービス提供をすることで、満足度向上を図っていききたい。

イ 居宅介護支援事業所

「ケアマネジャーにどこまで頼っていいのか分からない中で頼っていた」というお声をいただき、身近に相談できる存在として頼りたい一方で、遠慮されていたと思われる回答があった。ケアマネジャーとして支援できることに関しては、今後も変わらず迅速、的確に対応していく必要がある。専門家につなげるべき内容と判断した際は、地域包括支援センターや関係機関と連携しながら一緒に関わることをお伝えし、変わりなく身近な存在であると感じていただけるような姿勢で対応していく。

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。しかし、全ての方に満足していただくことは難しく、やや良い以上が82%であった。

地域交流活動については、参加できる人数が限られて交流機会が少ない方もいるためか、やや良い以上が69%と低調であった。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な内容を検討していききたい。

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うえで、多くの方に利用していただいている。麻雀の予約方法について、要望をいただいた部分については、時間を定めてくじ引きにするなどの改善を行った。新規の講座も増えており、概ね好評である。

また、来館者数については、2023年度と比べて約17,000人も多くの方が来館された。多世代を対象にしたイベントの企画や常設設備（テレビゲームなど）の充実により、来館者の増加傾向は続いている。

(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

顧客満足度調査において、いただいたご意見を真摯に受け止め、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することができた。その他「介助に対して十分安心して、感謝しています」「利用し始めた時より元気になりました」と、大変嬉しいご意見をいただいた。今後も、一つ一つの対応を大切にすることで、信頼される事業所を目指し、新たな取り組みが早期に提供できるように検討を重ねていく。

イ 居宅介護支援事業所

最近テレビや雑誌でも取り上げられている ACP（アドバンス・ケア・プランニング、人生会議）についてお聞きした。90%弱の人が「知らない」と回答。しかし、話し合いの大切さについては、71%と高い数値になっている。ACP については、必要性を感じていたが、何から話しあえばいいのか分からない、縁起でもないからと話し合いをしていなかったことも考えられる。話しあっておくとよい内容では、延命治療、相続、施設の情報等様々であった。今後は、医療や介護関係者との連携を強化し、将来について、家族や身近な人と向き合えるように必要な情報を発信していきたい。

② 養護老人ホーム

医療的ケアが必要な方に対して、施設内において多職種で協議しながら、医療機関やケアマネジャー、訪問看護、長寿課とも積極的に連携して対応した。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、職員と入所者が一緒になって研修会や検討会を行った。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、貸出図書を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。

(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 2件

いずれも送迎に関するご家族様からのご指摘で、交通マナーに関することと、ご利用者自宅の物品取扱いに関することの内容であった。前者に対しては、朝のミーティングで安全運転への呼びかけを行い、後者に関しては、異動者を含めた新人職員に対して、重要事項を確実に伝えることと、決められたルールの徹底を全職員に周知することで、同様の苦情とならないように努めた。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 2件

居宅介護支援事業所への苦情はなかったが、事業者の対応についての相談があった。リハビリ計画書の活動内容が現状と違う、ショートステイ時の薬の張替えがしていなかった内容であった。ケアプランとの整合性の確認や、薬剤師にも対応を確認し、事業所と調整を行った。今後の対応も情報共有させていただいた。

② 養護老人ホーム 0件

最低限の生活のきまりがある中で、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。

③ 老人福祉センター 0件

苦情は無かった。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、丁寧に説明をしたものの、納得されない方もおられ、繰り返しの説明だけでなく、代替案を提示した。