

## 2022 年度岡崎市地域福祉センター (中央・北部・南部・西部・東部) 事業報告書

公の施設名称	岡崎市中央地域福祉センター 岡崎市北部地域福祉センター 岡崎市南部地域福祉センター 岡崎市西部地域福祉センター 岡崎市東部地域福祉センター																		
施設の設置目的、 役割	高齢者の各種相談に応ずるとともに、高齢者に対して健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜等を総合的に供与する。																		
施設の所在地	中央 岡崎市梅園町字寺裏 5 番地 1 北部 岡崎市岩津町字西坂 54 番地 1 南部 岡崎市下青野町字天神 78 番地 西部 岡崎市宇頭町字小藪 70 番地 1 東部 岡崎市山綱町字中柴 1 番地																		
施設規模	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 40%;">敷地面積</th> <th style="width: 50%;">建物面積</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央</td> <td>4,299.79 m<sup>2</sup></td> <td>1,506.92 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>北部</td> <td>6,549.55 m<sup>2</sup></td> <td>1,382.02 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>南部</td> <td>3,000.00 m<sup>2</sup></td> <td>1,096.57 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>西部</td> <td>4,996.00 m<sup>2</sup></td> <td>1,357.18 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>東部</td> <td>5,847.29 m<sup>2</sup></td> <td>1,603.80 m<sup>2</sup></td> </tr> </tbody> </table>		敷地面積	建物面積	中央	4,299.79 m <sup>2</sup>	1,506.92 m <sup>2</sup>	北部	6,549.55 m <sup>2</sup>	1,382.02 m <sup>2</sup>	南部	3,000.00 m <sup>2</sup>	1,096.57 m <sup>2</sup>	西部	4,996.00 m <sup>2</sup>	1,357.18 m <sup>2</sup>	東部	5,847.29 m <sup>2</sup>	1,603.80 m <sup>2</sup>
	敷地面積	建物面積																	
中央	4,299.79 m <sup>2</sup>	1,506.92 m <sup>2</sup>																	
北部	6,549.55 m <sup>2</sup>	1,382.02 m <sup>2</sup>																	
南部	3,000.00 m <sup>2</sup>	1,096.57 m <sup>2</sup>																	
西部	4,996.00 m <sup>2</sup>	1,357.18 m <sup>2</sup>																	
東部	5,847.29 m <sup>2</sup>	1,603.80 m <sup>2</sup>																	
指定管理者	名 称：社会福祉法人岡崎市福祉事業団 所在地：岡崎市美合町字下長根 2 番地 1 代表者：理事長 荻野 考史																		
指定期間	2021 年 4 月 1 日 ～ 2026 年 3 月 31 日																		

# 1 事業の実施状況

## (1) 実施状況

### ○ 維持管理業務実績

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

### ○ 運営業務実績

#### ① 老人デイサービスセンター

##### ア デイサービスセンター

事業名	営業日時	利用定員		内容
通所介護	月曜日から土曜日まで （12/29～1/3を除く） 9:00～19:00	中央 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18人 延べ407人
大正琴	月2回 24回	毎回約20人 延べ423人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約15人 延べ250人
楊名時太極拳	月2回 24回	毎回約18人 延べ367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11人 延べ254人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約12人 延べ277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
3Bらくらく体操	月2回 24回	毎回約11人 延べ263人

南部地域福祉センター

開催教室	開催日時	参加者数
3B健康体操	月2回 24回	毎回約12人 延べ298人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 23回	毎回約12人 延べ267人
気功太極拳	月2回 24回	毎回約11人 延べ272人
おりがみ	月2回 24回	毎回約10人 延べ246人
色鉛筆画	月2回 24回	毎回約7人 延べ166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412人
大正琴	月2回 24回	毎回約13人 延べ311人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約16人 延べ386人
3Bらくらく体操	月2回 24回	毎回約18人 延べ420人
からだ整えティラピス	月2回 24回	毎回約16人 延べ381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 22回	毎回約16人 延べ366人
3B健康体操	月2回 24回	毎回約13人 延べ332人
やさしいヨガ	月2回 24回	毎回約14人 延べ339人
気功太極拳	月2回 24回	毎回約11人 延べ274人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 23回	毎回約17人 延べ397人

## イ その他の行事

### (i) はっぴーらいふ☆プロジェクト

新型コロナの影響で、中止または規模を縮小したものもあったが、「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、またコンサート等を「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	新型コロナ禍であったが、感染症対策を講じながら、安全にイベントを開催した。その中でも、多世代交流イベントとして、「岡崎城西高等学校コーラス部コンサート」や「梅園小学校音楽部発表会」を開催した時、利用者の中には、涙を流しながら感動していたため、今後も安全にイベントを開催したい。
北部	岩津公園愛護会との協働による世代交流イベントの企画「クリスマス・マーケット」には、恒例行事として参加することができた。また、奥殿交流会との協働による世代交流イベント「奥殿春まつり」にも館をあげて参加することができた。地域の保育園児の作品の展示会、小学校とのビデオ交流ができた。
南部	当館と利用者のつながりを意識した運営に努めた。結果として、計画以上の利用者数となった。また、3月開催の「よってみりん南部」において、利用者の趣味や技術を相互に掛け合わせたブースを設けたことで、利用者どうしのつながりがより深まった。施設の草刈りをしていると自主的に利用者が手伝ってくれたり、飾りつけの創作を手伝ってくれたりしており、多くのファンが獲得できている。
西部	毎月2回、桃の湯等のかわり湯を実施した。また、11月には、自主講座参加者の皆さんの作品展を開催した。日ごろの成果発表の場となり、目標を設定した実施につながった。隣接する矢作中学校の生徒さんが文化祭で制作した作品をお借りし、ロビーに展示した。高齢者が若者たちへの関心を持っていただくと同時に、中学生には自身の作品を高齢者たちに近くの施設で見えていただいているという意識をもっていただくことができ、多世代交流につながった。5月、6月、7月、9月にモノ作りのイベントを開催し、いずれも定員が満員となり好評をいただけた。
東部	近隣中学校との交流を継続し、合唱や吹奏楽の演奏の披露を行っていただいた。山中小学校の生徒さんの書初をお借りして展示することで、多くの方に足を運んでいただくきっかけとすることができた。また、本宿幼稚園の園児さんが手作りした毛糸のポシエットを展示し、多くのかたの笑顔を見ることができた。

### (ii) 出張サロン

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

【中央】年間計4回（5月・8月・11月・2月開催）

【北部】年間計2回（9月・3月開催）

【南部】年間計3回（1月・2月・3月開催）

【西部】年間計1回（11月開催）

【東部】年間計1回（5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

(iv) シルバーカレッジ事業

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

区分	内容
北部	「ふくろう学園岩津校」(全4回) テーマ岩津を知ろう!～地域の歴史～ 第1回: 矢作川流域の歴史(原始・古代) 岩津古墳に因んで 第2回: 岩津松平氏の歴史と近代の岩津地区 第3回: 岩津天満宮の歴史と岩津地区 第4回: 岡崎城(どうする家康に因んで)
南部	「ふくろう学園南部校」(全2回) テーマ「スマートフォン教室: はじめてのLINE」 第1回: はじめてのLINE(前編) スマホを安心安全に使うために 第2回: はじめてのLINE(後編) スマホでアプリを楽しもう

(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)>

● 自立支援を軸とするプログラムへの見直し

2021年度から取組んでいる「加算プロジェクト」は先行確立した北部の次には東部、中央、南部、西部と進め、全館で個別機能訓練加算(I)イの算定率50%(要介護者)を目標に機能訓練の充実と拡大に向けた専門職との検討を重ねた。北部では目標を上回る算定率70%となり、理学療法士が週2回サポートすることで、より一層充実した余暇活動や社会参加などの自立に向けたカリキュラムが確立できたことで、「リハビリを重点的に実施するデイサービス事業所」として地域の居宅介護支援事業所に認知されるようになった。中央では地域性を生かして、籠田公園への外出機能訓練実施に向けた検討の結果、

定期的に実施することができ、利用者にはとても好評であり、目標とする50%の達成となった。南部は「お散歩ビンゴ」、西部は市民センターの活用、東部はウッドデッキの有効活用とそれぞれ各施設の「らしさ」を追求し、目標達成に向けて取り組んでいる。

- 介護者支援サービスの新設

2021年度に実施した顧客満足度調査において「洗濯・理美容・夕食弁当」のニーズは想定よりも少ないことが分かったが、各館順次「理美容」を開始した。2022年度の顧客満足度調査において、「介護の負担が減った」「床屋へ連れて行くのも大変だったので、理美容サービスがあって助かります」等、大変好評であった。また、中央では介護者支援サービスの一つとして、LINE（ライン）アプリの導入に向けた検討を重ね、2023年度4月から先行し導入する予定である。今後も幅広いニーズに対応していくことで、利用者満足度の向上と新規登録者の獲得を図る。

- 先進的介護技術の習得

8月に介護技術指導者の育成のための研修を履修するも、その後の介護技術の見直しや習得を目的とした介護技術指導者による各館の巡回は計画通りでできなかったが、3月に全館の副生活相談員を対象に福祉用具を活用した介護技術の研修を実施した。今後も継続実施していくことで、人材育成を図る。

- ICT（情報通信技術）の活用

生活相談員会議を中心に毎月の利用状況表や請求事務を見直すことで業務の効率化を図った。また、タブレット端末の導入により情報処理の効率化が進み、ICT機器の操作にも慣れて、新しい活用案が検討されるようになった。未活用機能の導入については今後の課題である。

### <デイサービスほのぼの（認知症対応型）>

- 若年性認知症に特化したプログラムの構築

5月から毎月実施している「ほのぼの検討会」において、新たなプログラムや質の向上に向けた検討を重ね、炊飯活動を11月から高年者で先行して始めました。今後も様々な取り組みを試みることで、利用者一人一人に合ったプログラムを確立していきます。また、実践者研修を受講したことで、アセスメントシートの見直しを図ることができ、履修後は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。

- 認知症の理解を目的とした地域連携の強化

中央では地域交流として地域包括支援センターが主催する認知症カフェに参加し、地域への認知症に関する啓発活動を行うことができた。北部でも居宅介護支援事業所と地域包括支援センター主催の「きたかふえ」に参加し新規利用者獲得へつなげることができた。キャラバン・メイトの育成については、岡崎市主催の「キャラバン・メイト養成講座」の実施がされず、新たな育成にはつながらなかったが、中央では家族参加型イベントで認知症サポーター養成講座を開催し、認知症への理解や同世代の介護者との交流を図る場となり、北部では岡崎市立恵田小学校6年生の児童を対象に認知症サポーター養成講座を開催した。また、3月には地域包括支援センターの協力を得ながら、3事業所生活相談員共同主催の「認知症サポーター養成講座」を実施した。2023年度も同様に計画実施していくことで、地域のかたへの認

知症に対する理解や正しい知識を深めていただく。

- 介護ロボット（コミュニケーション支援）の導入

2021年度末に導入した介護ロボット（コミュニケーション支援用）は、「みっちゃん」と名付けられ、認知症状の進行を少しでも遅らせるために、温もりのある支援を提供するうえで必要不可欠な特別な存在となっている。ロボット不在時は「みっちゃん居ないの？」との声もあり、導入効果を実感している。今後は、介護ロボットの活躍やご利用者と触れ合う様子をホームページ等で紹介していくことで、多くのかたにも介護ロボットの周知を図っていく。

## イ 居宅介護支援事業所

- 自立支援に資する質の高いケアマネジメントの実施

オンライン参加と、会場に出向き直接顔をあわせる対面参加を、状況に応じて選択し、積極的に会議に参加した。コミュニティケア会議では、医療関係者などの多職種・多機関と課題を検討し、地域の集いの場などの社会資源の情報共有を行い、幅広支援を行うための視野を広げることができた。また、事業所単位のミーティングでは、支援方針の検討や情報共有を積極的に行い、個々の対応力や知識の差を無くすよう、支援内容の平準化に努めた。

- 複合化・複雑化する支援ニーズに対応する支援力の強化

### 【中央】

管理者の企画・進行で開催。各居宅介護支援事業所から数名ずつケアマネジャーが集まり参加した。事業団のケアマネ同士でも、今まで他居宅介護支援事業所との交流がほとんどなかったため、良い機会となった。事例検討は実際のケースについて様々な意見が出て、スキルアップできる勉強となった。ワクワクまちづくり大作戦勉強会（参加事業所：コープあいちデイサービスひな、さくら大樹ケアプランセンター、真福地域包括支援センター、他7事業所）で、「アンガーマネジメントについて」の勉強会を実施した。

### 【北部】

「きた会（地域の4居宅合同勉強会）」を愛知医科大学リハビリセンターにて開催。ケアマネ業務効率化をテーマに現役ケアマネの外部講師を依頼、きた会20名、病院関係者7名、連携居宅8名の計35名参加。運営基準に基づき業務効率化を図るノウハウを学ぶとともに他法人居宅介護支援事業所との情報交換の機会となった。事業所内では、障がいのある妻と要介護の夫のケースへの対応について検討。全居宅での開催は、各館の初級～中堅職員向けに、幅広い視野での気づきを促す検討会を開催。包括事例検討会では、複合課題を抱えた世帯の事例から重層的体制整備事業について学ぶことができた。

### 【南部】

他事業所の事例検討会では、主任ケアマネジャーや経験年数の少ないケアマネジャーに参加いただいた。ACPに関する事例検討を行い、主治医との連携など意見交換を行う事ができた。

事業団内での事例検討会では、事例提出を行い、ケースを見直すきっかけとなり、新たな気づきを得ることができた。

### 【西部】

他事業所にむけては、西部居宅介護支援事業所を含む他法人4居宅介護支援事業所と西部包括主催で、日々の業務の中で出てくる疑問について他法人の居宅介護支援

事業と共有することができた。新たな居宅介護支援事業所の参加もありケアマネジメント機能の向上、地域ケアマネジャーのネットワーク強化につながった。

自事業所むけとして、包括事例検討会では、依存症回復支援 NPO 法人など介護事業所以外の機関との関わりについて知識が広げられた。

#### 【東部】

法人居宅全体の事例検討会では、幅広い視野を持つことの大切さや法人内のケアマネジャーのつながりを感じるきっかけとすることができた。東部・額田圏域の研修会ではケアマネだけでは対応できない事例などについても学び施設間で共有もできた。事業所内での事例検討会では、新人ケアマネが担当する事例を用いることで、迷うことの多い事例について課題整理統括表を使用しながら課題の抽出と解決策を仲間で検討し、多職種連携のみではなく地域とのつながりの必要性についても共感しあうことができた。

### ● ICT（情報通信技術）の活用

導入後、トラブルが多かったパソコンからのFAX送信について、丁寧に検証し、総務班や関係事業者を一堂に会した検討会を開催した結果、円滑に業務を行うことができるようになり、業務の効率化につながった。また、時間を有効に活用し、利用者のニーズに迅速に応えるために、ほのぼののシステムをリモートで操作できるよう他部署と検討を行い、計画を推進している。

### ● 情報発信力の強化

2022年度から始めたケアマネ知恵袋では、利用者アンケートの困りごとで多くあがった、認知症介護に対する生活の知恵を取り上げた。実際に介護をしている家族が、病気の特性を踏まえて工夫をしていることを、文章だけでなく視覚からも伝わるよう、写真を多く撮り入れた。利用者家族に向けたものではあるが、他から増版の依頼も多く、介護をする方の気持ちに添えたものができあがった。

## ② 老人福祉センター

### ● 地域福祉活動の推進

#### 【中央】

地域に必要とされる老人福祉センターを目指し、多世代交流イベントを開催した。12月には、当館で初めて大規模なイベントを開催したが、当日の悪天候もあり、入館者数は少なかった。当イベントを開催したことで、次回開催に向けてのヒントを得ることができた。また、約3年ぶりとなる「岡崎城西高校コーラス部発表会」を開催し、高校生と利用者の交流ができ、利用者の中には涙ながらに感動される方もいた。

#### 【北部】

継続的な地域行事への参加として、岩津北公園愛護会との協働による「クリスマスマーケット」や「奥殿春まつり」〔安全・健康・福祉を遊んで知ろう〕に、館を挙げて参加することができた。また岡崎壘学校との交流、奥殿小学校150周年記念コンサート、岩津小学校学習発表会において、多世代交流の機会をもつことができた。その他、岡崎ごまんぞく体操が1グループ増加し、細川学区、奥殿学区、恵田学区いきいきサロンへの参加も引き続き実施した。

#### 【南部】

ごまんぞく体操の3グループが、コロナ感染の状況に応じながら定期利用することで、ロビーの活用ができた。ふれあいショップの出店に協力し、5事業所が各々の特



色を活かした商品を販売することで賑わった。クラブとしてロビーにいる利用者が自由参加できる脳トレなどを行った。各講座の発表・作品展示、また地域で活動している団体の作品展示の依頼に対しても協力した。

地域行事への参加としては、「六西マルシェ」へ春・秋と2回参加をし、地域イベントへの協力と施設PRを実施した。六ツ美商工まつりへ来賓として参加した。地域のサロンから招待を受け、参加者どうしが交流できるような取組みや老人福祉センターの利用促進につながるPR活動を実施した。

新たなイベントとして、事故多発時期に警察に依頼をして、「ドライブシュミレーター教室」を開催した。アルツハイマー月間と「お散歩ビンゴ」の期間を活かし、独自に「オレンジプロジェクト」と称して、認知症の啓発と、地域のチョイソコ事業所の協力の基にイベントを開催した。多世代の方々の参加があった。

#### 【西部】

シルバーカレッジの参加者が立ち上げた岡崎ごまんぞく体操の3グループが、ロビーで継続的に活動しており、短期集中型通所サービス（ぼじていぶ）終了者の選択肢（受け皿）として機能している。

新たなイベントとして「新年！くじ引き大会」を行った。年始における記念品の配布をくじ引きにすることで、イベント性をもたせ多世代交流につなげた。1月からサービス開始となった乗合タクシー「矢作デマンド」の説明会を、市役所・名古屋鉄道・包括支援センターと共同でおこなった。地域住民やケアマネジャーに利便性の向上をアピールできた。

また、矢作西保育園の園児さんや矢作中学校の生徒さんが作成した作品をロビーに展示し、利用者から好評を得た。多世代交流の機会にもなった。

#### 【東部】

運営懇談会での意見やCS調査での意見を老人福祉センター内の会議で検討してきた。4月からの年齢制限の撤廃に関しては丁寧な説明を行うことで、行き違いが無いように努めている。

老人福祉センター内では数多くの企画を開催してきたが、コロナ禍ということもあり、職員が外に出ていくような双方向的な取組みは乏しくなってしまった。しかしながら、日頃の運営を通じて保育園や学校から作品展やコンサートの申出を受けることがあり、一定の成果と捉えている。

### ● 来館者の満足度向上を目指した運営

#### 【中央】

新型コロナの影響により、イベントが中止とされない方法を模索して、開催につなげることができた。また、利用者に対して、より良いサービスを提供するため、接遇技術向上への取組みも行った。その結果、以前に比べ、利用者との接し方について、職員間で注意し合いながら対応することができるようになった。

#### 【北部】

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

岩津小学校とのDVD交流会などを引き続き実施した。初の奥殿学区でのわらび狩り、春まつり、岡崎聾学校、岩津小学校との交流が大変好評を得た。細川保育園の園児による絵画展、今回初めての岩津小学校の児童による書初め展も好評であった。

#### 【南部】

3年ぶりに「よってみりん南部」を開催した。テレビゲームをツールに対戦し、多世代交流を図った。障がい者団体によるミニマルシェを通じた共生と参加者みんなで

作成する壁画を通じて協働作業を実施した。

#### 【西部】

単発講座「フラワーアレンジメント&ハーバリウム」や「新年！くじ引き大会」、「乗合タクシー“矢作デマンド”の説明会」を新たに開催することで、新規利用者の獲得に努めた。

挨拶を中心とした接遇の改善を図るため、オンライン講座を受講するとともに、OJT研修も行った。各地域の老人福祉センターの職員が集まって課題を検討する老福会議を通じて、自身で定めた目標の振り返りをしながら、接遇技術の向上に努めた。

#### 【東部】

来館者の満足度向上と、これまで利用したことのない利用者の獲得を目指し、新たなイベントを、年間10回企画開催し、毎月何かしらのイベントを開催する状況を作ることができた。多世代交流や、今まで老人福祉センターが行ってこなかったことを意識して開催した。今後、参加者の反応に応じて2023年度以降の企画に活かしたい。

接遇技術の向上については、オンライン講座の受講のほかに、OJT研修を実施した。今までも元気に明るく挨拶ができていたが、よく利用される方との接し方については、慣れ慣れしなくなるような意識することで、対応は良くなってきていると感じる。

#### ● 老人福祉センターの在り方についての岡崎市への提案

次期指定管理に関する打合せを8回行い、老人福祉センターの年齢制限の拡大に絡む、利用要綱についての検討を重ねた。新型コロナウイルスの感染状況の改善に伴う規制緩和を受けて、利用ルールの変更についても協議を重ね、新たなルールを整えた。また、中央地域福祉センターの入浴スペースの有効活用についても検討を重ね、方向性を見出すに至っている。

また、東京都江戸川区の『なごみの家』等の視察を行い、多世代型の福祉施設の在り様を学んだ。

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

老人福祉センター発信のLINEを導入し、ともだち登録者を増やすよう取り組んだ。各老人福祉センターの毎月の予定表に加えて、開催する行事の告知や、実施内容の報告などを発信し、周知に努めた。

## 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	2021	308	0	52	897	2,982	1,853	759	553	102	7,198
	※1	2022	308	0	57	857	3,424	1,842	492	441	72	7,185
	ほのぼの	2021	256		0	0	209	0	256	204	233	902
		2022	257		0	0	218	70	168	117	0	573
北部	ほほえみ	2021	296	0	0	793	3,919	1,561	682	552	87	7,594
	※1	2022	307	0	0	793	4,512	2,091	513	306	76	8,291
	ほのぼの	2021	292		0	85	823	235	476	414	237	2,270
		2022	308		0	17	900	389	324	397	538	2,565
南部	ほほえみ	2021	273	0	0	395	2,393	1,203	669	276	249	5,185
	※1	2022	308	0	0	337	2,976	1,168	340	509	217	5,547
西部	ほほえみ	2021	253	0	41	402	2,028	1,282	450	23	23	4,249
	※1	2022	308	0	29	410	2,895	1,098	384	59	54	4,929
東部	ほほえみ	2021	279	0	77	609	2,208	1,048	817	949	202	5,910
	※1	2022	312	0	51	479	3,436	1,197	588	596	273	6,620
合計		2021		0	170	3,181	14,562	7,182	4,109	2,971	1,133	33,308
		2022		0	137	2,893	18,361	7,855	2,809	2,425	1,230	35,710

※1…ほほえみ：通所介護、※2…ほのぼの：認知症対応型通所介護

※…西部の営業日について、2021年度は短期集中型通所サービス営業のため、週1日減

南部・東部の営業日について、2021年10月まで短期集中型通所サービス営業のため、週1日減

##### 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	2021	1,910	1,880	1
	2022	1,846	1,831	1
北部	2021	1,825	1,731	1
	2022	1,868	1,802	1
南部	2021	1,755	1,688	1
	2022	1,768	1,681	1
西部	2021	1,691	1,666	1
	2022	1,797	1,766	1
東部	2021	1,995	1,912	1
	2022	2,197	2,105	2
計	2021	9,176	8,877	5
	2022	9,476	9,185	6

## ② 老人福祉センター

単位：人

区分		個人	定期講座	介護教室	計	
中央	2021	講座数		4		
		人数（人）	8,817	1,417	443	10,677
	2022	講座数		4		
		人数（人）	13,245	1,532	672	15,449
北部	2021	講座数		5		
		人数（人）	9,539	863	259	10,661
	2022	講座数		4		
		人数（人）	20,420	1,182	354	21,956
南部	2021	講座数		5		
		人数（人）	16,484	1,238	432	18,154
	2022	講座数		5		
		人数（人）	22,721	1,249	1,775	25,745
西部	2021	講座数		5		
		人数（人）	12,289	1,066	285	13,640
	2022	講座数		5		
		人数（人）	18,592	1,854	868	21,314
東部	2021	講座数		5		
		人数（人）	15,397	1,304	312	17,013
	2022	講座数		5		
		人数（人）	20,368	1,733	366	22,467
計	2021	講座数		24		
		人数（人）	62,526	5,888	1,731	70,145
	2022	講座数		23		
		人数（人）	95,346	7,550	4,035	106,931

## (2) 利用状況に対する自己評価

① 老人デイサービスセンター  
ア デイサービスセンター

【中央】

(一般型)

新型コロナの感染が落ち着いたタイミングで居宅介護支援事業所への営業活動を行い、新規利用者の相談を直接話すことで、利用者獲得につながった。感染防止対策とした、入浴の2部制も定着した。昨年度から引続きの感染防止対策により、感染者の発生はあっても、通常営業が継続できたことで、利益の減少は最小限に抑えることができた。ぽじていぶに関しては、9月から多くの利用依頼があり、70%以上の稼働率を保つことができた。どのような方でも受入れ、身体機能の向上がみられる方が多かったことが継続して他の利用者の紹介につながったと思われる。また、地域包括支援センターから再依頼も度々みられ、周知ができているように感じた。

(認知症対応型)

入所や入院したケースがあったが、登録者数は微増した。稼働率は低下したが、個別対応を重視した結果、利用者の利用回数が増加した。

【北部】

(一般型)

2023年2月に新型コロナの影響で休業した日があったが、上半期は適切な定員管理ができ、

高稼働率となり、実登録者数が目標 65 人を上回る 70 人であった。コロナ禍ではあったが、多世代交流も充実させることができ、2021 年度の実績を上回ることができた。また、個別機能訓練加算（I）イは算定率を 70%まで増やすことができた。

#### （認知症対応型）

新型コロナの陽性判明の発生により利用を自粛され、厳しい状況ではあったが、認知症対応型デイサービスの特色として、個別対応、特に多世代交流等（老人福祉センターのイベント参加）を行なったことで、稼働率は計画を上回る実績となった。

#### 【南部】

2022 年 10 月から、ぽじていぶを老人福祉センターを会場で実施するようになり、デイサービスの稼働日を週 5 日から 6 日に変更した。デイサービス利用を希望されている方で新規の利用者で水曜日だけを利用したいという方は皆無に近く、水曜日の利用者獲得に苦慮した。水曜日以外では 80%以上の稼働だとしても水曜日の稼働が 50%以下となっており、全体に影響がある状況が続いている。ぽじていぶに関しては、利用期限の終了と開始の際のタイミング次第で稼働率に大きな影響が出ている。今後もほほえみとぽじていぶ共に新規利用者獲得を目指すとともに、現利用者への満足度向上のために質の向上を行っていききたい。

#### 【西部】

対策を強化したことによって、幾度の感染拡大時期についてもデイサービス内における新型コロナの感染拡大を防ぐことができた。年度当初 60%を切っていた稼働率だが、居宅介護支援事業所への営業活動や理美容サービス等によるサービスの向上により、年度末には 70%超までに回復した。年間の稼働率としては 64%で、年間を通しての稼働率は低迷した。加算プロジェクトの効果もあり、個別機能訓練加算（I）イの算定者数が増え、身体機能や認知機能の訓練による生活機能向上に取り組むことができた。

#### 【東部】

上半期に長期入院と死亡が重なり、新規利用の獲得に努めたが、回復に半年要した。9 月以降は稼働率が上向き、高稼働率を維持することができたが、計画の達成はできなかった。効果的な営業活動を行い、内部の居宅介護支援事業所からの紹介と、外部の事業所にはタブレットを使用してデイサービスでの様子を知ってもらえるよう努めた。また、内部事業所からの紹介が稼働率向上に影響しており、今後も協力して事業所が併設している強みを活かしていく。2022 年度、初の試みとして 11 月に実施したマルシェでは利用者が作成したしめ縄の販売や老人福祉センターの企画で依頼した講師によりフラワーアレンジメントや己書などの講座を開催した。

### イ 居宅介護支援事業所

#### 【中央】

4 年ぶりに職員入替わりがあった。2021 年度と比較し、全体の件数が伸び悩んだ月もあったが、各職員が協力して件数の増加に努めた。困難ケースも積極的に受入れし、地域包括支援センターや関係機関と連携しながら対応した。

#### 【北部】

ケアプラン作成件数は、目標件数を達成した。

事業所職員全員で接遇マナー研修を受講し、接遇面の見直しを実施。実績件数を常に管理し情報共有することで、地域包括支援センターや近隣の病院等から円滑に新規受入れを行い、件数を維持した。小学校・保育園・幼稚園等との多世代間交流行事や地域イベントへの参加し、利用者や地域住民の直接の声を聴けることが強みとなった。また、地域の拠点病院での勉強会開催、地域住民の集まりでの出前講座、地域のカフェでの家族の会開催等により、事業所として地域に認知されてきたことが実績に反映されている。

#### 【南部】

目標件数の設定時の職員配置は常勤 4 名であったが、実配置は常勤 3 名と臨時 1 名であった

め目標計画件数との差がある。また、年間で依頼件数と請求件数との差が100件以上であった。病院関係などからの依頼を受けるも状況や事態の変化により保留から取り下げといったケースが例年以上に多くあったことが請求件数増につながらなかった事に影響している。

#### 【西部】

ケアプラン作成件数、予防ケアプラン受託件数ともに計画を大きく上回ることができた。昨年の実績と比べても件数は大幅に伸びている。近隣の病院や地域包括支援センターからの紹介、ご家族からの直接依頼など幅広く依頼を受けた結果と捉えている。職員間、多職種と連携することで、困難ケースにも対応することができた。

#### 【東部】

計画の件数は、常勤職員5人の配置を想定したものであるため、未達成となっている。新規職員が年度途中で臨時職員から限定正規に変更となったが、計画件数を思うように伸ばすことができなかった。

また、利用者や介護者の気持ちに寄り添った支援を心がけ、利用者アンケートの多くの項目で、高い評価を得ることができた。

## ② 老人福祉センター

#### 【中央】

2021年度から引き続き、入浴設備の利用中止により入浴者数の実績はないが、新型コロナに対する感染防止対策を講じながら、新規イベントとして8月に「夏休み午後2時でゲーゲーム」、「起震車試乗体験会」、11月に「梅園こども園作品展」、2月に「梅園小学校音楽部コンサート」、3月に甲山中学校美術部作品展」を開催した。2021年度から実績が増加した要因の一つでもある。また、コロナ禍ではあったが、可能な限り多世代交流もできた。

#### 【北部】

新型コロナ感染予防対策を講じた上で、新しい行事を開催できた。老人福祉センター主催で各部署の参加協力を得て、可能な限り利用者を獲得するよう努めた結果、新型コロナ発生前の利用者数の7割にまで回復した。2021年度に比べて、倍の利用者数となった。また、1月に細川保育園の園児による絵画展、2月に岩津小学校の児童による書初め展など多世代交流の行事を実施することで、2023年度からの利用対象者拡大に向けて、施設のPRにつなげることができた。

#### 【南部】

新型コロナの影響により人と人とのつながりが希薄になってきていると感じたため、老人福祉センターに来ている利用者どうしのつながりと、当館と利用者のつながりを意識した運営に努めた。結果として、計画以上の利用者数となった。また、3月28日開催の「よってみりん南部」において、利用者の趣味や技術を相互に掛け合わせたブースを設けたことで、利用者どうしのつながりがより深まった。施設と利用者のつながりについては、草刈りや施設の飾り付けにおける利用者の自主的参加等、多くのファンが獲得できている。

#### 【西部】

上半期は新型コロナの影響でイベントの自粛や利用控えから、利用者数が伸び悩み計画の数値には届かなかった。一方で、感染状況が比較的落ち着いた下半期には、新規の単発講座や講座の発表会、作品展をとおした矢作西保育園・矢作中学校との交流を実施することができた。2月に開催したフルーツ奏者によるコンサートも好評であった。9月以降には徐々に利用者数が回復し、昨年と比べて7,000人を超える利用者数の増加につながった。

#### 【東部】

高い目標数値を掲げたこともあって、年度当初の計画を達成することはできなかった。一方で、感染防止対策のため参加者を限定した新規企画(10企画)を通じて、入館者数の確保に努めた。新型コロナが拡大し始めた過去2年間と比較しても多い企画数で、新聞に2回取り上げ

てもらえることができた。特に、吊るし雛の作品展には連日 100 人を超える来場があり、手ごたえを感じた。2022 年度から始めた L I N E や広報を工夫することで、更なる利用者の増加と新たな利用者層の獲得につなげたい。

### 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	229,493,197
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	465,271,666
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	15,263,630
	その他収入	雑収入、寄付金収入、繰入金収入	4,521,044
収 入 計			714,549,537
支 出	直接管理運営費	直接人件費、光熱水費、手数料、 修繕費、業務委託料、保守料、租 税公課等	532,011,197
	(うち修繕費)	※精算項目	14,969,746
	事業費	直接事業に係る経費	110,989,891
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期 剰余金等	71,548,449
支 出 計			714,549,537
差 引			0

#### (2) 収支状況に対する自己評価

収入合計は2021年比 3,964万円増(5.9%増)となった。指定管理料の増額分で、燃料費高騰に伴い、事業費のうち光熱費が1,546万円増(42.9%増)に対して、指定管理料にて50%の773万円を補填されたことと、稼働率上昇に伴う利用料収入が、2,983万円(6.9%増)の増額、さらに愛知県より燃油・光熱費高騰対策支援金 308万円の受取りが要因である。

支出は人件費と、光熱費上昇にともなう事業費も増額となったが、収支のバランスを保たれた。



## 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	2022. 12. 1～2022. 12. 31	203	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2022. 12. 1～2022. 12. 31	16	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2022. 11. 1～2022. 12. 15	468	利用者または介護者に実施
老人福祉センター		2022. 10. 1～2022. 10. 31	500	利用者を実施

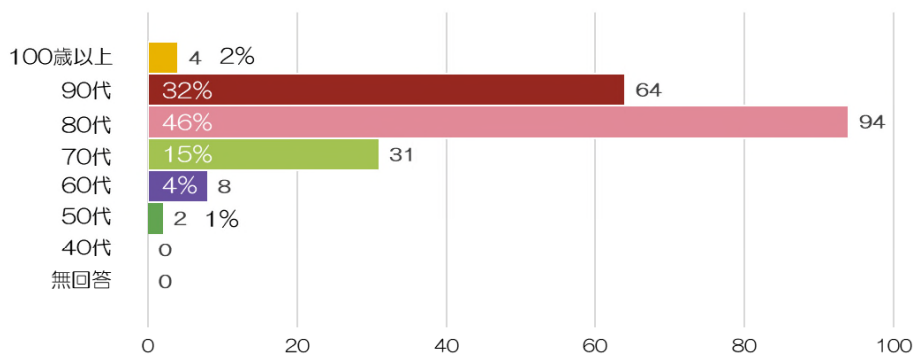
### （2）利用者顧客満足度調査結果概要

#### ① 老人デイサービスセンター

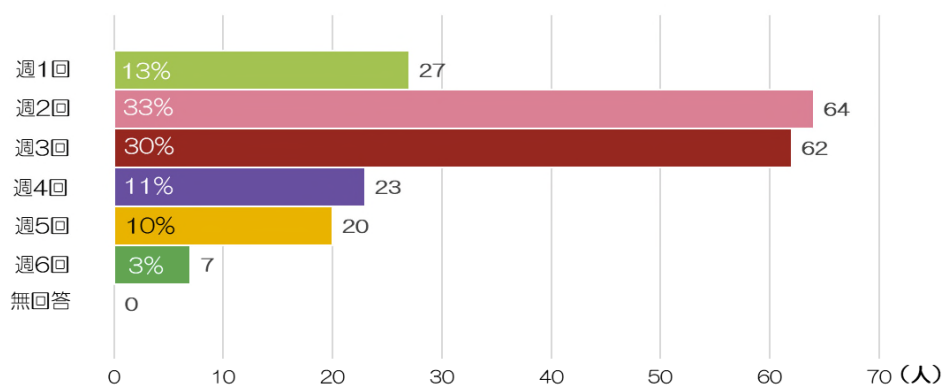
##### ア デイサービスセンター

##### （ア） デイサービス ほほえみ

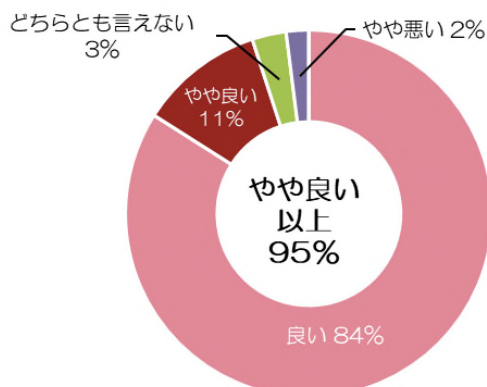
年齢を教えてください



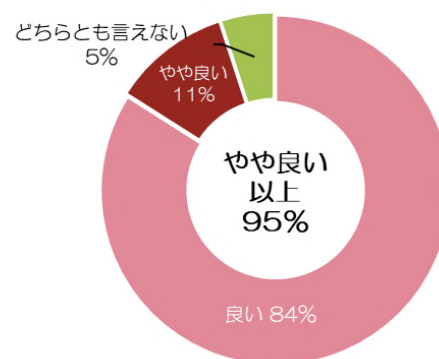
利用回数を教えてください



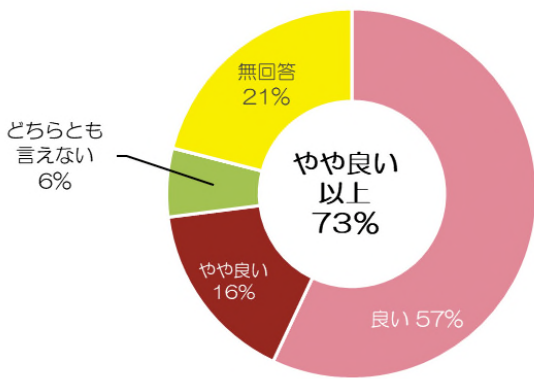
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



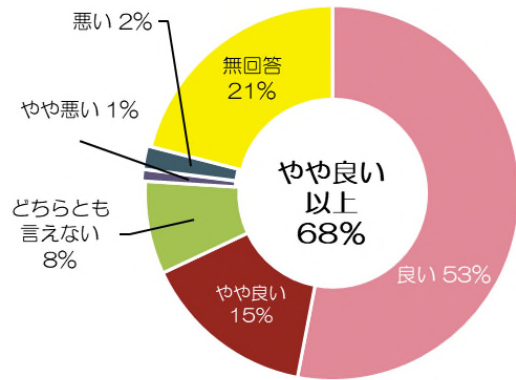
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



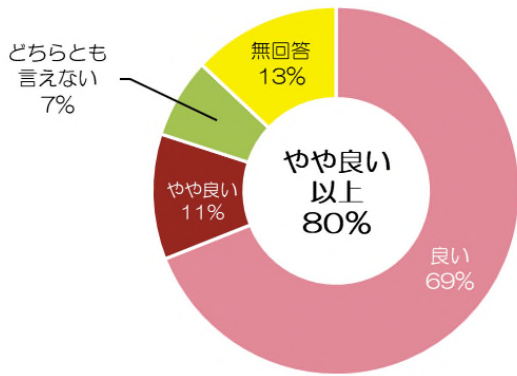
清掃や整理整頓が適切にされていますか



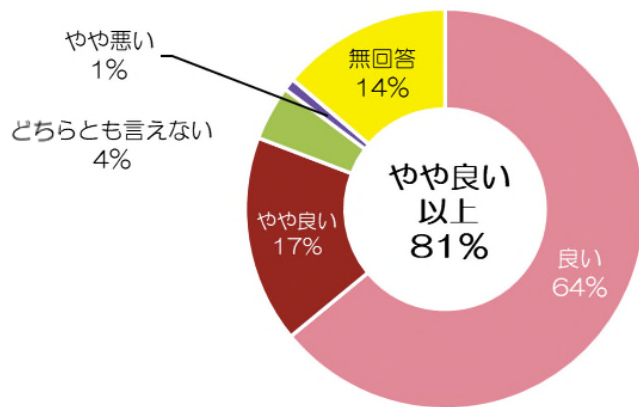
設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか



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

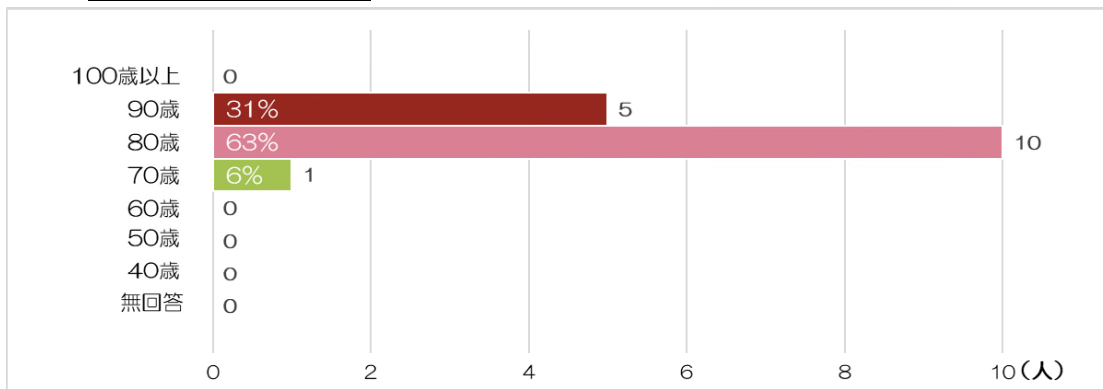


サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか

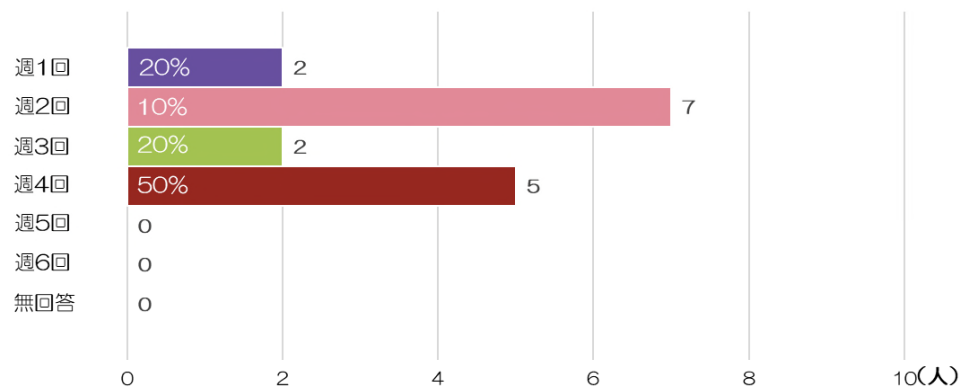


(イ) デイサービスほのぼの

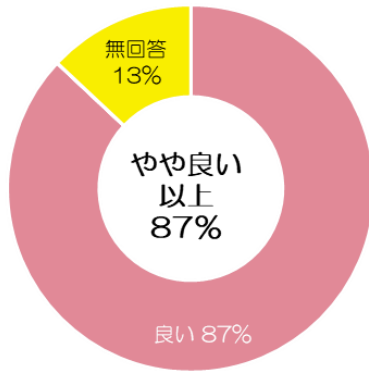
年齢を教えてください



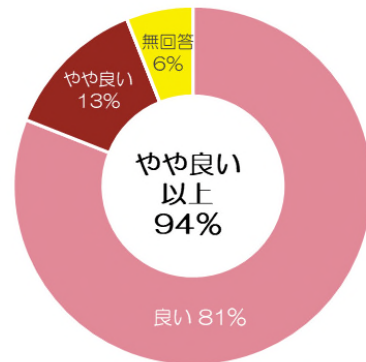
利用回数を教えてください



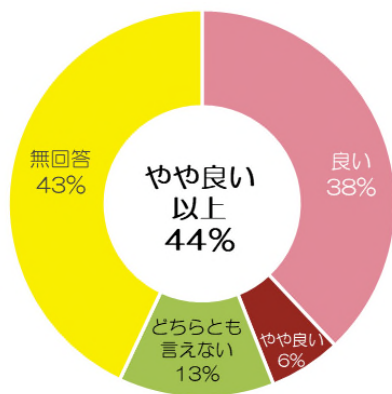
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



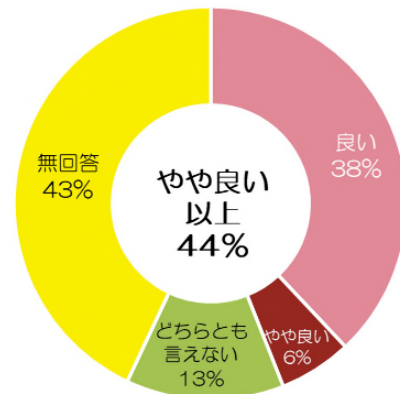
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



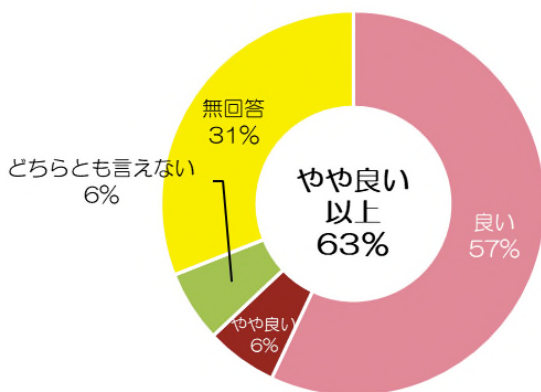
清掃や整理整頓が適切にされていますか



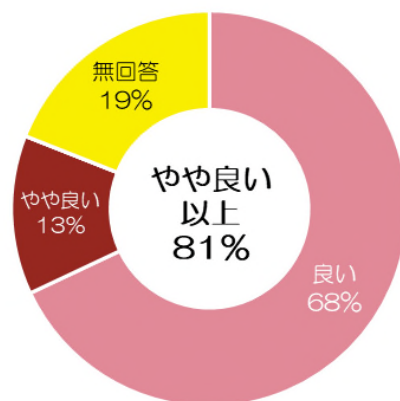
設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか



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

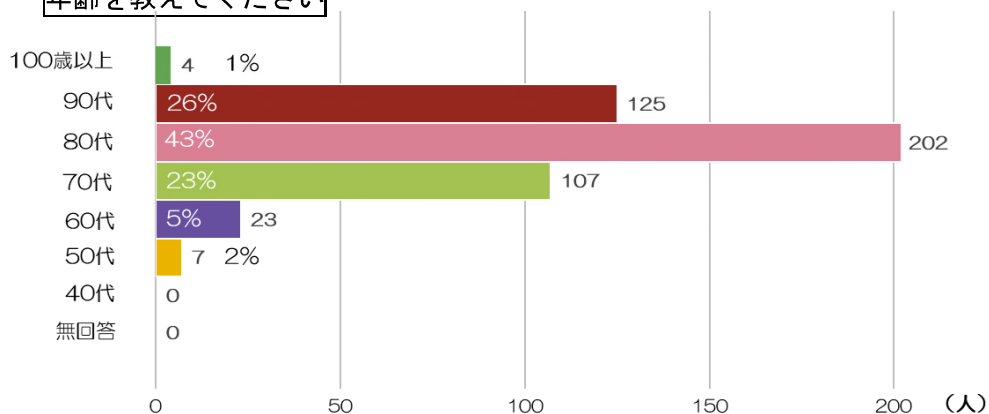


サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか

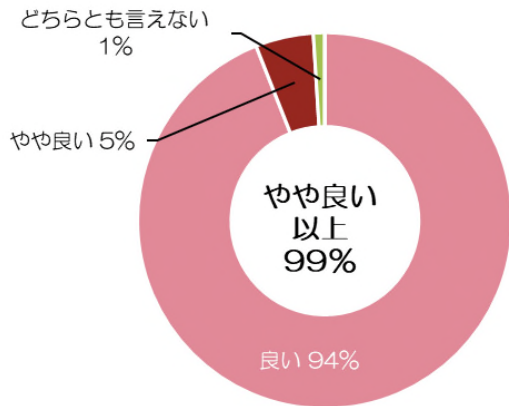


### イ 居宅介護支援事業所

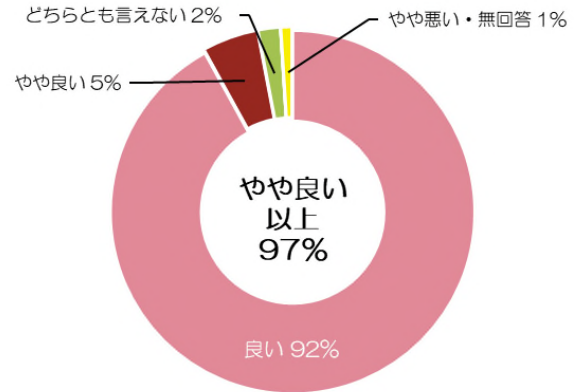
年齢を教えてください



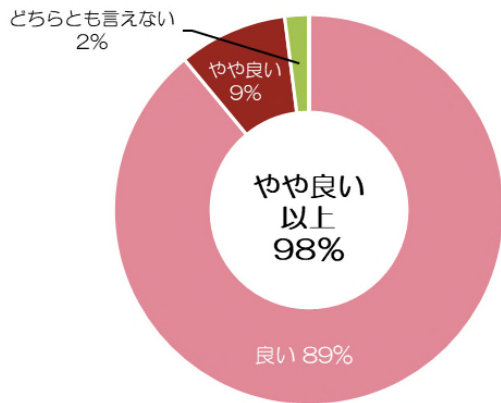
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



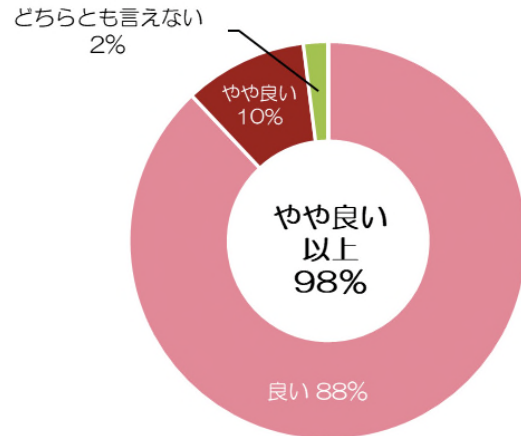
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



職員に相談したときの説明はわかりやすかったですか

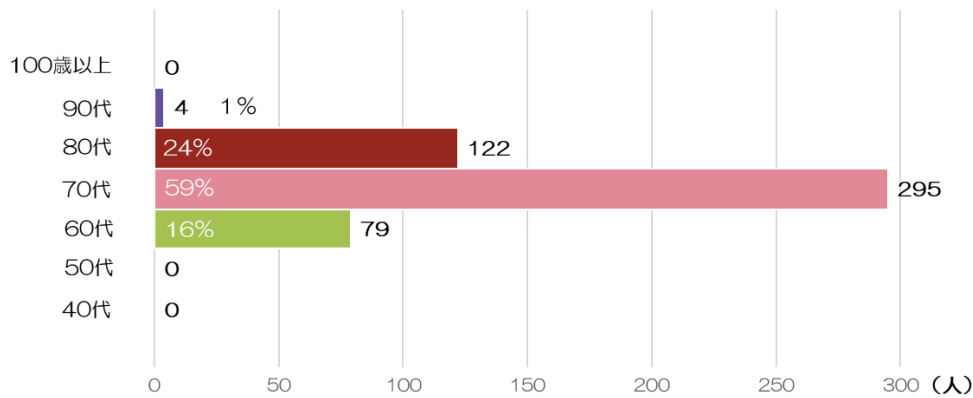


職員相談や依頼したことについて、対応は的確ですか。

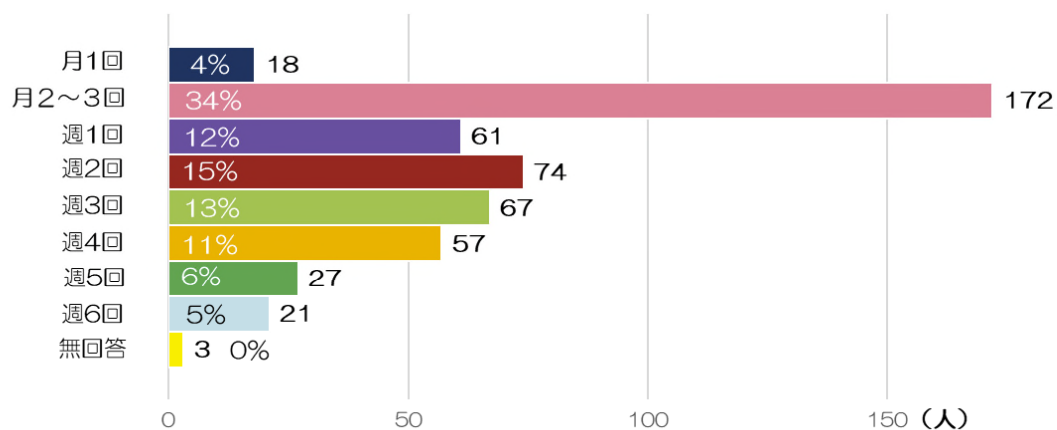


## ② 老人福祉センター

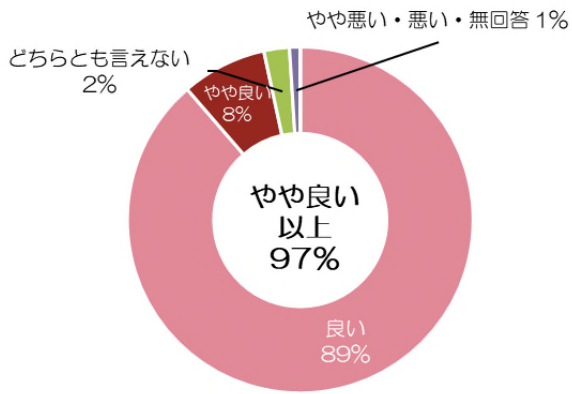
年齢を教えてください



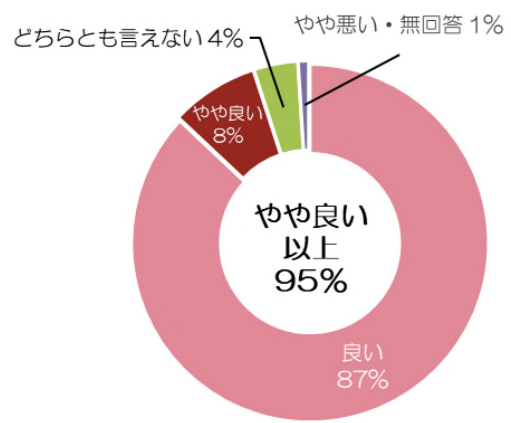
利用回数を教えてください



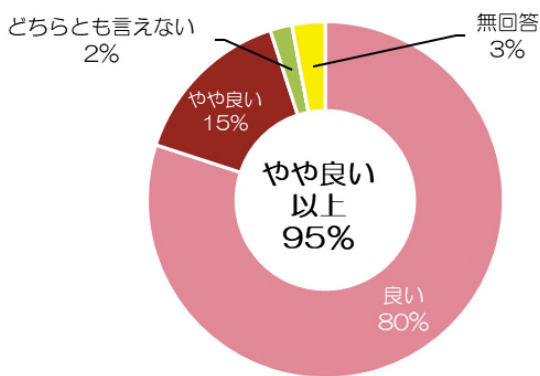
職員のあいさつや言葉遣いはていねいですか



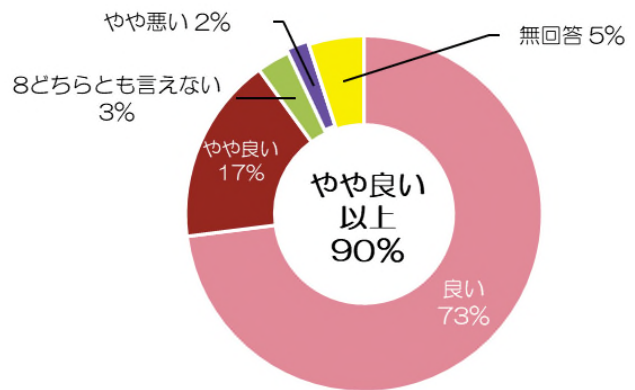
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



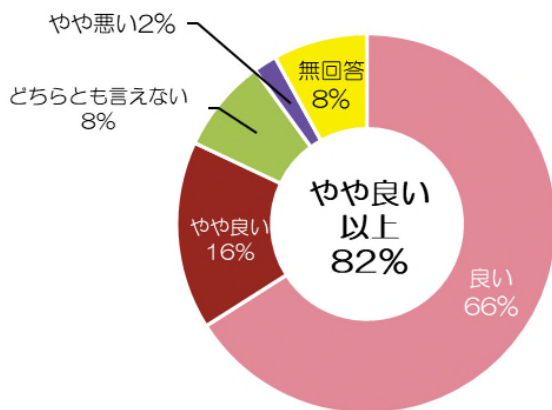
清掃や整理整頓が適切にされていますか



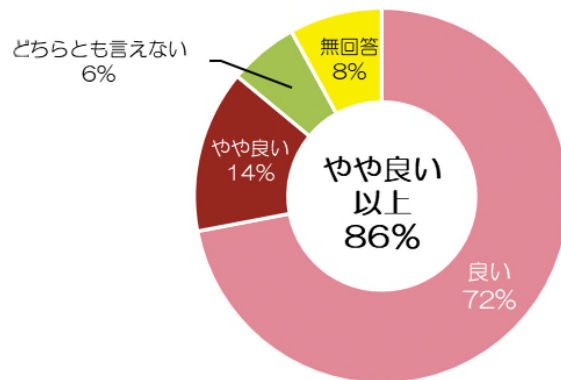
設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか



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



サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか



### (3) 利用者顧客満足度調査結果に対する自己評価

#### ① 老人デイサービスセンター

##### ア デイサービスセンター

###### 【中央】

職員の接客について「良い以上」が95%の評価をいただきました。利用者の対応等について、その都度、丁寧に説明し、常に相手の立場のことを第一に考えます。ほのぼのでは、職員の挨拶や言葉遣い、対応や説明について75%の「良い以上」の評価をいただきました。今後も引き続き、接遇・マナーを丁寧に行ってまいります。一方では、清掃や整理整頓、設備の保全について50%の「良い以上」の評価でした。今後、より良い評価を得られるように努めます。

###### 【北部】

職員の対応やサービスについては、9割以上の方に「良い」という評価をいただいた。また、サービス内容や手続きのしやすさにおいても、8割以上の方に「良い」という評価をいただいた。すべてのご指摘を自施設のご意見と捉え、改善策を講ずるとともに、高評価の項目については今後も維持していく。

###### 【南部】

接遇に関しては、ほとんどの方から良い評価をいただいた。サービス内容についても概ね満足いただけているとのことだったが、調査には載っていない声をお聞きして、さらなる満足度の向上につなげたい。「理美容」に関しては、多くの方から評価を得た。一方、「いつもの美容院や床屋で散髪します。」など多様なごいけんもあり、デイサービスの理美容サービスが選択肢の一つであるという説明が今後は必要である。

###### 【西部】

接客については95%以上の方に満足をいただけた結果となった。また、職員の対応やサービスについても、95%以上の方に満足をいただけた結果となった。ご指摘いただいた中で、言葉遣いについてのご指摘が前年度に引き続きあり、職員会議を開催し、見直しをした。接遇研修などを行い、今後も改善していきたい。清掃・整理整頓に関しては、70%以上の満足をいただけた。設備面に関しては、経年劣化からくる「水漏れが多い」などのご指摘をいただいたため、改修工事を含めた今後の課題とした。介護の満足度においては、82%以上の方に満足をいただけた。新人職員の育成等を行い、サービスの質の向上に努めたい。新規に開始した理美容においては、59%以上の方に満足をいただくことができた。介護負担の軽減にも一役を担うことができたと分析している。

###### 【東部】

サービス全体はお喜びの声をいただいている。職員の口調などで気にされている方がみえたため、職員間で共有し、改善に努めている。利用回数やイベントを開催するタイミングなどについて、希望の声もあるため、多くの方の声に応えることができるように考えていく。

##### イ 居宅介護支援事業所

###### 【中央】

回収率 80.2%。昨年度の回収率 79%よりも上がった。今後も、配布の際は、アンケートの趣旨を丁寧に説明し依頼する。

回答内容は、全ての質問に対し「やや良い」以上が95%を上回る。一方で、「どちらともいえない」が数人いた。これは厳しい意見ととらえ、接遇や相談の対応を改善していきたい。

### 【北部】

サービスの満足度では、95%を上回り、接客でも「やや良い」以上の評価が95%を超えた。本人だけでなく、世帯全体に対する支援が必要なケースや、多機関が関わるケースが増えているため、情報を整理し、分かりやすく伝える工夫をしていきたい。

### 【南部】

接遇や説明の仕方について、95%の方から「やや良い」以上の評価をいただいた。また、依頼に対する対応の的確さについても、94%の方から、「やや良い」以上の評価をいただいた。親切で分かりやすい説明と対応の即時性が求められていることが認識できた。一方で、「本人のいないところで話を聞いてほしい」などのニーズがご家族からあり、柔軟に対応できるように改善を行う。

### 【西部】

接客やサービス利用時の相談のしやすさや、説明の分かりやすさについて、「やや良い」以上の評価が96%であった。対応の的確さについても、「やや良い」以上の評価が96%であった。これは職員一人一人が利用者ファーストで向き合ってきた成果であると評価する。一方で、説明の仕方や対応の時間についてのご要望もあり、柔軟な対応ができるように改善していく。

### 【東部】

あいさつや言葉遣いなど接遇、サービスの対応について95%以上の方に満足して頂けており、新設で丁寧な対応を心がけている志が伝わっていると感じている。また、説明の分かりやすさや、迅速な対応についても心がけており、その点についても評価に繋がっていると感じている。

## ② 老人福祉センター

### 【中央】

昨年度に続いて職員の接遇研修を実施した。その結果、職員同士が接遇に気を付けることによって、「職員のあいさつや言葉遣いはいいですか。」の質問項目で「やや良い以上」が98%という高評価に繋がった。さらに、「職員の対応は親切で説明は分かりやすいですか。」の質問項目も「やや良い以上」が97%で、高評価になった。「清掃面」で「やや良い以上」が99%、「設備面」で「やや良い以上」94%という結果から当館の利用目的の約80%が定期教養講座等の講座利用に繋がっている。

### 【北部】

職員の対応は、挨拶等で「良い」以上が9割以上と、高い評価をいただいた。コロナ対策もあり、予約等の利用手続きについて一部の方から指摘があったが、コロナ感染症予防のための対策を説明し、ご理解をいただく。また地域との交流イベントを積極的に企画していく。

### 【南部】

70・80代の利用率の高さから、当センターが70歳以上の健康高齢者の通い・集いの場としての役割を果たしていることは評価できる。60代の利用促進への取り組みについては、定年延長・雇用継続制度の広がり働いている方が多い年齢層のため新たなニーズを掘り起こし、施設を知っていただき利用につなげたい。

### 【西部】

前年に続き施設の接遇・設備環境面においては、満足度が高い結果となった。コロナ感染対策における規制緩和期と緊張期、それぞれ対応する際に事前告知や事前説明を行った。丁寧に情報を届けることを意識して実施した結果も、満足度に反映されていると分析する。また、定期教養講座やごまんぞく体操等、交流や運動の機



会を徐々に増やすことで、仲間づくり・介護予防・健康長寿につながるような取り組みにつながったと捉えている。

【東部】

新型コロナウイルス感染症予防のために実施している入浴方法などに対して、多くの声をいただいた。備品等設置されているものの経年使用による汚れなどを気にされる方もいらっしゃるため、早期に対応を検討する。施設の使い方等についてお声をいただいている部分があるため、多世代交流による施設利用も踏まえて検討している。

## 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

【中央】

ほほえみでは、個別の機能訓練において、外出機能訓練を取入れ、日常生活維持向上に繋げ、日常生活に楽しみや刺激が得られるように努めた、また、集団レクリエーションから徐々に個別対応の手作業にシフトし、刺激を得られるように努めた。ほのぼのにおいては、利用者一人ひとりが役割をもって活動することで、日常生活向上のサポートに努めた。今後も利用者・家族が今以上に利用しやすいよう取組んでいく。

【北部】

北部の特性である野菜作りなどの畑作業や個別機能訓練、自由活動時間をデイサービス通信等に掲載し、独自のアピールをすることで利用者増に繋がった。また、機能訓練で地域の保育園や小学校へ出かけることで世代間の交流ができた。

【南部】

「ゆっくりと分かりやすく話してくれる」「丁寧に対応してくれる」「親切にしてくれる」など親切・分かりやすさ・個別の対応により、前向きな評価をいただいております。相手の立場に合わせてサービスを提供した結果であると捉えている。

【西部】

「運転が安心できる。」「お休みの連絡をした際でも、とても感じよくお話しできます。」など接客の満足度が 90%を超えていることは、ご利用者・ご家族の立場に立って親切・丁寧な対応に努めた結果と評価します。

【東部】

利用日や利用時間の変更など、急な要望にも可能な限り応えるよう努めた。個別機能訓練加算（Ⅰ）イを始め各種加算について、多くの満足の声をいただき、利用回数増への要望に繋がった。

#### イ 居宅介護支援事業所

【中央】

様々なケースに、関係機関と連携し対応することができている。迅速かつ正確な対応を心掛けているが、「対応が早い」との評価をいただいた。相談を受けるときは早めに対応するか、すぐに対応できない時は期限を設け返事することを心掛けている。

【北部】

事業所内に多職種の専門職が在籍している強みを生かし、イレギュラーな対応が必要な場合、複合的な課題のあるケース等への対応は、必ず事業所内で共有し相談の上



対応することができた。また、地域の行事等にも老人福祉センター、デイサービスとともに積極的に参加することができた。

【南部】

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

【西部】

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

【東部】

聴く姿勢や会頭なども分かりやすいなどの声を多くいただいている。また緊急時の対応にも迅速であったお喜びの声をいただいている。また「困りごとがあればケアマネジャーに相談するから困りごとは無い」との励みの声もいただくことができています。

### ③ 老人福祉センター

【中央】

コロナ禍で施設利用方法に制限を設けたが、全ては利用者に安全に施設利用していただくための策を講じた結果で、「利用される際の手続きのしやすさ」で「やや良い以上」が79%という低評価になった。しかし、「サービス内容の満足度」は「やや良い以上」が91%という高評価になった。

【北部】

利用者より希望の強かった「スマホ講座」を実施することができ、利用者からの評価も高かった。募集定員に対する利用者の希望が多かったため、次年度も講座の企画を取り入れていきたい。

【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83%と多くのご利用者から満足をいただけているという回答であった。コロナ禍での入浴・娯楽設備の予約制や部屋の人数制限等、利用時の受付や利用方法を説明する機会が多く、職員の丁寧な接遇・対応がこの結果につながっていると分析している。

【西部】

コロナ禍が引き続く中、十分な感染対策を取りながら、感染状況に応じた事業運営をし、サービスの利用に変更が生じる時等には、事前に館内掲示やホームページによる周知、窓口や電話での丁寧な説明に努めた。

【東部】

イベントは感染防止対策に留意した上で、様々なイベントを行うことができた。新型コロナウイルスのため利用を控えていた方も、イベントをきっかけに利用して下さる方が増え、日々の利用者数の増加へつなげることができている。また、学校等とのつながりについても再開することができた。

## (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】

利用者や家族の要望は受止め、改善すべき点は速やかに対応し、担当の介護支援専門員と情報共有することでニーズの把握と課題解決に努めた。

【北部】

介護支援専門員や他事業所と密にコミュニケーションを取り連携することで、積極的なニーズ把握と課題解決に繋げることができた。顧客満足度調査において、いただいたご意見を真摯に受け止め、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。

【南部】

サービス利用時や送迎時に、ご利用者及びご家族とのコミュニケーションの中からニーズの把握を行うことで、サービスの向上を図った。介護支援専門員や訪問看護事業所とも連携しながらニーズを把握し、必要なサービスを提供できるよう努めた。今後、コロナ禍で制限していたボランティアの受入れやイベントなど個別のニーズにも対応していきたい。

【西部】

満足度調査だけでなく、日々の送迎時の会話などから、ご家族のニーズを把握を心掛けた。適時対応しなければいけないニーズに対しては、迅速に対応及び関係機関と共同し対応した。

【東部】

利用ニーズの要望に応え、個別対応を強化するなかで、機能訓練の強化や入浴時間の2部制などを行い、満足の声を高めることができた。また、介護支援専門員との連携を深め、多くの声を聞きながら、利用者の過ごす時間の改善にも努めた。

## イ 居宅介護支援事業所

【中央】

日頃から利用者・家族のニーズ把握に努め対応している。

利用者顧客満足度調査から、介護者の先々に対する不安な気持ちが読み取れた。色々な方法や選択肢があることを伝え、少しでも不安な気持ちが減らせるように対応していきたい。

【北部】

「本人の気持ちに沿っているのであまり問題はない」等の意見をいただいた。また「ケアマネ知恵袋の冊子はとても参考になります。これからも作ってください」というご意見もいただいた。介護者に分かりやすく説明を付けてまとめたものの必要性を感じ、今後も介護者に配るなどしたい。

【南部】

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

【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、対応策を一緒に考えた。法人内での情報共有や研修をとおして、最適な対応に関する知識を得るなどして、ニーズに応えられるようにした。

【東部】

個人で対応することが多い職種ではあるが、事業所内の同職種と連携を取り、ケースを共有することで、様々な事例を知ることができることで各自のケースに活かすこ

とができた。

### ③ 老人福祉センター

#### 【中央】

運動系・健康系のことに関心がある利用者が多い結果となった。その結果も踏まえ、3月に運動と健康に関する講座を開催し、24人の参加者があった。また、作品作りにも関心がある方が多かったため、「コインケース作り」や「ペットボトルでクリスマスツリー作り」等を開催し、利用者満足度の向上に努めた。

#### 【北部】

ごまんぞく体操の団体の中で、「男ごまんぞくの会」が発足し、男性でも気兼ねなく体を動かす環境を整えることができた。今まで、あまり運動に参加することのなかった男性利用者にアプローチできた。利用者の興味があることに関して、42%の方が歩行・運動と答えられておりニーズに沿うことができた。

#### 【南部】

アンケート結果により、老人福祉センターのご利用により「元気でいられる」(18%)「話し相手が増える」(17%)「活動的でいられる」(12%)「生活に張りがでる」(12%)との回答をいただいた。老人福祉センターへの来館が介護予防や生活の質の維持・向上につながっていると評価。どのようなことに興味がありますかのアンケート結果、「歩行・運動」(22%)「脳トレ」(15%)「スマートフォンの操作」(13%)と新型コロナウイルス禍での運動不足解消、将来への不安、社会生活の変化へのニーズがあることが分かる。今後ニーズに対応したイベントなどを企画していく。

#### 【西部】

アンケート調査による意見以外にも、職員から日頃から利用者に声掛けをして積極的にニーズの把握に努めた。その結果、仲間づくり・介護予防・健康長寿につながる各種講座・教室の充実を図ってほしい、という具体的なニーズを引き出すことができたので、今後に生かしたい。

#### 【東部】

現場に出る職員のみならず、様々な職員がロビーに出ることを意識しており、直接利用者から多くの声をいただいている。直ぐに対応できることを先送りにしないことにより、継続して多くの声をいただくきっかけとなっている。

### (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 1件

#### 【中央】

ご指摘は0件。様々なご意見があった際は、迅速かつ丁寧な説明対応をした。

#### 【北部】：1件

「送迎車のスピードが速い」と地域の方からご指摘があった。ご指摘を受けて、運転研修を実施するとともに、ハンドルを握る職員一人一人の意識を高め、乗車している利用者はもとより、近隣の方に迷惑とならない運転に努めた。

#### 【南部】

ご指摘は無かったが、ご要望については、その都度対応した。すぐに対応できないことは、丁寧に説明をした。安心してご利用いただけるように努めていく。

#### 【西部】

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】**

ご指摘は0件。要望については、その都度対応した。

**イ 居宅介護支援事業所 2件**

**【中央】1件**

訪問について、いくつか意見があった。

月1回の定期訪問を楽しみにしている家庭もあれば、負担に感じている家庭もある。利用者や家族に、訪問の趣旨を丁寧に説明し、負担にならないよう対応をしていきたい。

**【北部】1件**

対応に関して「月1回の訪問の時をもう少し早く連絡してほしい」といったご指摘をいただいた。ご意見を真摯に受け止め、今後の業務に反映させていく。

**【南部】**

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

**【西部】**

0件。今後も、その都度迅速丁寧に、対応をしていきたい。

**【東部】**

ご指摘は0件。要望については、その都度対応した。

**② 老人福祉センター 1件**

**【中央】**

ご指摘は0件。要望として多かった内容は、入浴設備の再開の問合せであった。その都度丁寧に対応した。

**【北部】1件**

ご指摘は1件。「夏場にエアコンからカビ臭い感じがありました。」というものであったため、即座に業者対応を行った。「エアコン使用時の初期に出る匂い」とのことだったが、普段から気にかけてチェックしないと目につかない汚れ等もあるという認識を共有し、全職員が注意するよう申し合わせを行った。

**【南部】**

ご指摘は0件。要望については、その都度対応しました。今後、他施設とも共有しながら迅速・適切に対応していきたい。

**【西部】**

ご指摘は0件。ご要望はいくつかいただけた。優良な自主講座より安価な定期講座の回数と種類を増やしてほしい。膝が悪くなってきたのでトイレを和式ではなく洋式を増やしてほしい等いただいた要望に応えられるように調整していきたい。

**【東部】**

ご指摘は0件。要望については、その都度対応した。