

2022 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 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 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、給茶機、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5回	新型コロナの感染状況を見ながら、感染防止対策を取り、健康の増進や心豊かな生活の向上を目的として実施した。
	オセロ	年5回	
	カラオケ	年8回	
教養講座	太極拳	年11回	新型コロナ感染症のクラスターが発生した11月のみ、外部講師による教養講座は中止したが、それ以外の月は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12回	
	こころはずむ音楽療法	年11回	
	にこにこ体操	年11回	
	貯筋体操	年11回	
外出行事		5月・3月	その時々々の感染状況を見ながら、少人数体制で菖蒲や桜の花見を実施した。
春の運動会		5月31日	二部制にするなど感染防止対策を取りながら、楽しく運動会を開催した。
敬老祝賀会		9月16日	新型コロナ感染防止のため、85歳以上の入所者に限定したが、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	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。
お楽しみ会		6月・7月・3月	コロナ禍において、外出ができない時期が多かったため、施設内で楽しめるよう「パンの日」「ウナギの会」「洋服販売」など新たな行事を計画し、開催した。
年忘れ会		3月22日	例年、12月に開催していた年忘れ会が新型コロナ感染拡大の影響で開催できなかったため、年度終わりに変更し、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	地域の子ども食堂や認知症の方が働く食堂に、施設で収穫した野菜や果物をお届けした。また、職員と入所者が一緒になって、子ども食堂の草取りをするなどして、地域貢献に努めた。

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実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14人～15人 延べ307人
姫トレ&椅子ヨガ	月2回 24回	毎回約13人～14人 延べ314人
3B男前体操	月2回 24回	毎回約14人～15人 延べ334人
ペン字	月2回 24回	毎回約18人～19人 延べ391人
水彩画	月2回 24回	毎回約18人～19人 延べ397人
エンジョイ太極拳	月2回 24回	毎回約14人～15人 延べ368人
心の書 己書	月2回 24回	毎回約17人～18人 延べ422人
貯筋体操	月2回 24回	毎回約13人～14人 延べ361人
アロハ楽しいフラダンス	月2回 24回	毎回約17人～18人 延べ330人
3Bふれあい体操	月2回 24回	毎回約15人～16人 延べ372人
やさしい健康体操	月2回 24回	毎回約14人～15人 延べ313人
しあわせヨーガ	月2回 24回	毎回約15人～16人 延べ372人

イ その他の行事

(i) はっぴーらいふ☆プロジェクト

- 開館記念日イベント
- 敬老の日イベント
- いきいき脳トレ体操講座（無料体験会）
- センターまつりの開催
 展示：1月30日～2月18日（3グループに分割して1週間ずつ展示）
 舞台：2月16日、入場できる観客を制限して実施
- 防犯落語DVD上映会
- スマホ講座の開催
- 秋の健康体操フェスタの開催
- 藁を使った季節のリースづくり

(ii) 手づくり広場・脳トレ広場

手づくり広場では、折り紙、新聞ちぎり絵、クリスマス飾り等の手づくりを7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3回行い、認知症予防の啓発を図った。

(iii) 元気ハツラツ出張測定

地域の高齢者に対し、血圧や体重などを正しく測定するとともに、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。新型コロナの感染拡大した時期はあったが、感染防止対策を万全に行い、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「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。

(v) シルバーカレッジ事業

積極的にフレイルを避け、健康的に年を重ねて行くことを意識する事業として運営

した。

内 容
「ふくろう学園」(全5回) テーマ「介護予防・認知症予防で健康長寿を目指そう!!」 第1回：フレイル予防～これからの健康づくりのために～ 第2回：岡崎ごまんぞく体操 第3回：歩きの勉強会・測定会 高齢者の歩行について 第4回：高年者センター岡崎 全天候型ウォークラリー体験 第5回：地域で支えあうために認知症について知る 認知症サポーター養成講座

ウ 地域交流・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	1回	新型コロナの影響で校外作業は縮小されたが、敬老芸能祭のなかで、アレンジフラワーの作成・展示・販売は、行うことができた。

エ 情報発信

項 目	内 容
ホームページの活用	新型コロナの感染状況によって変化する、老福の利用可能範囲について、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。

(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、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。「廊下歩行」などの施設の「らしさ」を追求し、目標達成に向けて取組んでいる。

● 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、「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。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く。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

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、また、3月には地域包括支援センターの協力を得ながら、事業団ほのぼの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。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

今回は、地域の開業医を招き医師との連携方法について事例を基に研修会を開催し

た。ケアマネジャーが苦手とする医療連携にスポットを当て、更に訪問診療医ではなく、地域の開業医とも顔の見える関係を築くことを目的とした。また、事業団全体としての事例検討会を管理者が中心となり、検討課題を決め支援方針についてグループ毎に意見交換を行なった。その結果、支援方針のヒントを得るだけでなく、事業団の横の繋がりを十分に感じることでできる良いきっかけとなった。なお、事業所内での事例検討会は、今まさにタイムリーな事例を選択し、その課題におけるそれぞれのケアマネジャーの経験を踏まえた意見交換も行うことができた。

- 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 養護老人ホーム

- 感染予防対策(新型コロナ)の取組みの継続

館長、副館長、生活相談員、看護師をメンバーとする感染対策委員会を随時開催するとともに、嘱託医からも助言を受け、感染状況の変化に合わせた柔軟で迅速な対応に努めた。また、職員と入所者全員を対象にした手洗い研修を開催し、感染予防の基本となる手技について、学ぶことができた。また、新型コロナのクラスターが発生した時には、他部署からの応援体制を整えるため、課内の他事業所との情報共有や協議を行った。

- 社会復帰に向けた支援の実施

施設を退所し、アパートなどでの生活を希望される入所者4人に対し、細かなアセスメントを行い、家族や長寿課を含めた地域移行に向けた検討会を開催した。入所者の希望の実現に向けた支援を行った結果、2人の方がアパート、1人の方が市営住宅への入居することができた。

自発的活動としては、2021年度に続き、植え付ける農作物や花の選定など、入所者自らの意思で決定し取り組める場を設けた。

さらに、地域活動としては、コロナ禍において、子ども達との直接的な交流は困難であったが、今年も子ども食堂や認知症の方が働く食堂や障がい者施設へ、入所者が栽培して収穫した野菜や果物を届けるなどして、地域参加を図った。

- ICT（情報通信技術）の活用

6月には各フロア用にタブレット端末を3台導入し、ほのぼのシステムの試行運用を開始した。2月までの間、施設内ケアマネジャー2名が月1回のシステムメーカーによる導入サポートを受け、その結果をフロアリーダーに伝え、フロアリーダーが担

当フロア的全職員に周知する方法で、職員の技術力の平準化を図った。その結果、9月には全職員が検温、体重など計測値のタブレット入力ができるようになり、2023年度以降に向けた目標の明確化につながった。また、導入サポートを受けるにあたって、事前に確認したい項目の検討会を行ったことで、段階的に効率よく導入サポートを受けることができた。

③ 老人福祉センター

● 地域福祉活動の推進

地域の行事は感染対策により、部外者を除いた開催となったため、参加が難しくなった。対外的な活動への参加が難しい状況が継続したため、感染対策を万全にした上で会場を提供し、ごまんぞく体操とウォークラリーの推進に努めた。新規参加者を獲得することができ、高齢者の活動の場づくりの推進につながった。小規模ではあったが、イベントとして「手づくり広場」を7回開催し、季節の行事に関連する小物などを制作した。

また、3歳未満の子をもつ母と高齢者の交流を目的に、ハロウィーンやクリスマスイベントを開催し、新たな取組みとして好評であった。高年者センターまつりにおいては、健康・交流をテーマに藤田医科大学の健康講演会を開催した。また、目のルテイン測定などの健康ブース、障がい者の社会参加を目的とした「ふれあいマルシェ」などの内容も盛り込むことができ、全体として利用者のニーズに合致するイベントが開催できた。2023年度も多世代の交流を目的とした新たな行事の開催を目指したい。

● 来館者の満足度向上を目指した運営

接遇技術向上のため、セルフチェックシートを使い、自身の言葉使いや態度について振り返った。振り返りによって課題を見つけ出し、改善に努めた。また、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において他館の課題や取組みを参考にすることが、接遇向上における相互的な効果につながった。

● 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。事業団の老人福祉センターが多世代型福祉施設に移行するにあたり、参考にしていく。

● 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	要支援	要介護	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	2021	308	0	64	717	2,913	1,345	1,252	411	276	6,978
	2022	308	0	67	640	3,055	2,185	1,004	355	329	7,635
ほのぼの ※2	2021	308		0	0	177	436	74	134	39	860
	2022	308		0	0	235	413	122	8	100	878
合計	2021		0	64	717	3,090	1,781	1,326	545	315	7,838
	2022		0	67	640	3,290	2,598	1,126	363	429	8,513

※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)
2021	2,357	2,313	2
2022	2,391	2,361	2

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
2021	男性	0	15	15	0	30
	女性	1	5	6	3	15
	合計	1	20	21	3	45
2022	男性	0	11	15	1	27
	女性	0	6	6	3	15
	合計	0	17	21	4	42

イ 短期保護

単位：人、日

区分	利用者数	利用延べ日数
2021	31	779
2022	45	888

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
2021	団体数・講座数		12	12		
	人数(人)	41,385	291	4,540	401	46,617
2022	団体数・講座数		8	12		
	人数(人)	59,176	807	4,281	303	64,567

(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）>

2021年度に引続き、思うような営業活動はできなかったが、年間を通してコンスタントに新規契約が獲得できた1年であり、2023年2月には11件の新規契約が獲得できた。9月にはクラスターにはならないも、新型コロナの影響で稼働率は停滞した。10月には先行して自由活動の導入や個別機能訓練加算（I）イ算定者の多い北部への視察を常勤者中心に行い、業務の見直しや改善へと繋げることができた。また、2023年2月中旬から長い間利用自粛となっていた養護老人ホーム入所者が利用再開となり、本来の賑やかなデイサービスとなってきたが、目標とする登録者数にはまだ手が届かない現状であるため、引続き新規契約獲得に向けて様々なことに取り組んでいく。

<デイサービスほのぼの（認知症対応型）>

目標とする登録者数20名を目指し、月2回の営業活動を週1回へと尽力した成果が10月以降にみられるようになった。特に日曜日に関しては、日曜日営業が本来の高年者の強みとなり、定員の8割近い稼働となった。また、2023年2月中旬から、長い間利用自粛となっていた養護老人ホーム入所者の利用も再開となり、賑やかなデイサービスとなってきた。

イ 居宅介護支援事業所

担当件数維持のため、実績ベースで、担当件数を把握し、地域包括支援センターや病院からの新規相談に対応した。また、受入れ件数に空きが出た際は、都度、地域包括支援センターに状況を伝え、新規獲得に努めた。年度途中に人事異動があり、件数の維持が難しいかと心配したが、良い刺激となり、2021年度より件数が伸びた。

② 養護老人ホーム

措置入所は、減少傾向が続いており、2021年度の延べ入所者数より更に95人の減少となった。4月は44人の入所者であったが、1年間で新たに入所された方が4人、退所された方が7人であった。退所理由の内訳としては、死亡が1人、介護施設等への移動が3人（老人保健施設2人、特別養護老人ホーム1人）、在宅復帰が3人であった。

短期保護は、2021年度の延べ利用日数より100日ほどの増加となった。1年間で16の方が短期保護を利用され、そのうち4の方が入所判定会を経て本入所に移行している。入院や施設などで療養されていた方が退院、退所するにあたり、すぐに戻る場所がなく、住む場所を確保するまでの間の短期保護利用という方が増えている。

新型コロナについて、11月に医療機関を受診した入所者1人が感染して以後、クラスターが発生し、多くの入所者へ感染が広がってしまったが、ゾーニングや健康管理、徹底した感染対策等により、重症化する入所者をゼロにとどめ、12月には施設全体を通常の生活に戻すことができた。

③ 老人福祉センター

新型コロナ第6波の終息から2022年度を迎えたが、第7波のオミクロン株BA5による感染拡大の長期化が影響した1年だった。特に、「サマーコンサート」・「夏まつり」の中止や9月の「敬老芸能祭」・2月の「高年者センターまつり」の縮小開催、老人クラブの利用キャンセルの影響が大きく、当初の計画まで利用者数を伸ばすことができなかった。

一方で、2021年度と比べると、利用者数の実績は1.5倍に達した。新規のごまんぞく体

操や各種自主講座・クラブ（オカリナ・脳トレ・盆おどりなど）の立上げによる利用者増、回覧版及び地域での口コミによる利用者（とりわけ入浴者）増によるものと捉えている。

また、利用者増に伴う感染リスクの増大が懸念されたが、2022年度においても感染者を出さず、事業を運営することができた。

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	185,280,946
	利用料金収入	介護保険収入、利用者負担金	211,018,992
	事業収入	受託事業収入、補助金収入	16,228,990
	その他収入	雑収入、寄付金収入、繰入金収入	41,928,460
収 入 計			454,457,388
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	356,846,144
	(うち修繕費)	※精算項目	14,845,080
	事業費	直接事業に係る経費	89,303,339
	その他	本部経費、退職給与引当金、当期 剰余金等	8,307,905
支 出 計			454,457,388
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

収入全体では、前年度比較 2,386 万円増 (6.1%増)。利用料収入は、前年に引き続き、コロナ感染の影響を受け 75 万円 (0.4%微増)にとどまった。

燃料費高騰に伴い、事業費のうち水道光熱費が1,958 万円 (48%増)。対して、指定管理料にて50%の補填。愛知県より燃油・光熱費高騰対策支援金 301 万円を受取。入所施設で起こったコロナ感染クラスターに対して、補助金収入 563 万円。にて、高騰分を補填できず、繰入をして収支のバランスを保った。

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	2022. 12. 1～2022. 12. 31	43	利用者または介護者に実施
	ほのぼの	2022. 12. 1～2022. 12. 31	6	介護者に実施
居宅介護支援事業所		2022. 11. 1～2022. 12. 15	108	利用者または介護者に実施
養護老人ホーム		2023. 3. 13～2023. 3. 17	39	任意の利用者に実施
老人福祉センター		2022. 10. 1～2022. 10. 31	102	利用者を実施

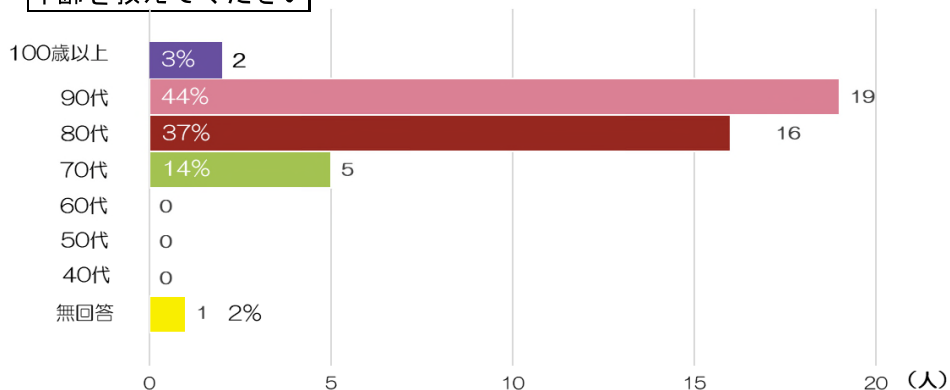
（2）利用者顧客満足度調査結果概要

① 老人デイサービスセンター

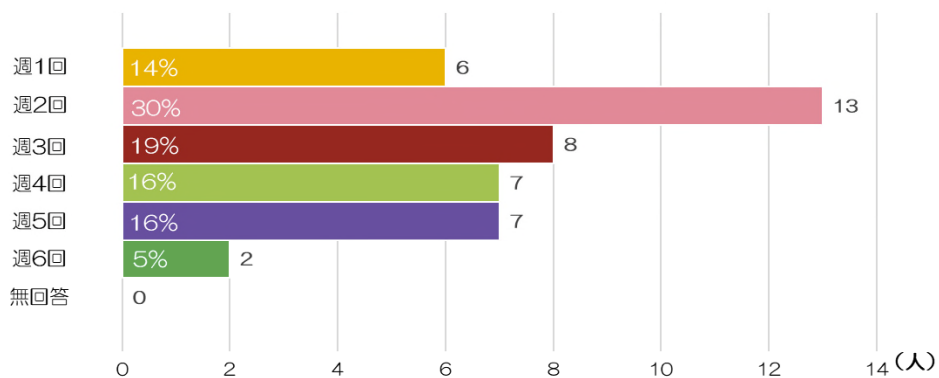
ア デイサービスセンター

（ア） デイサービスほほえみ

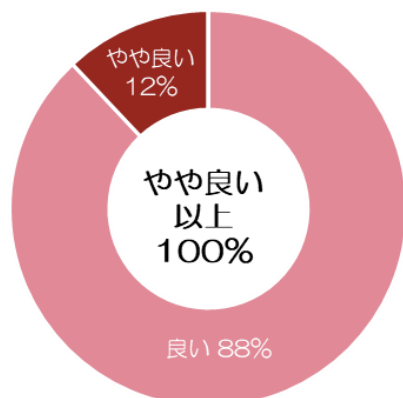
年齢を教えてください



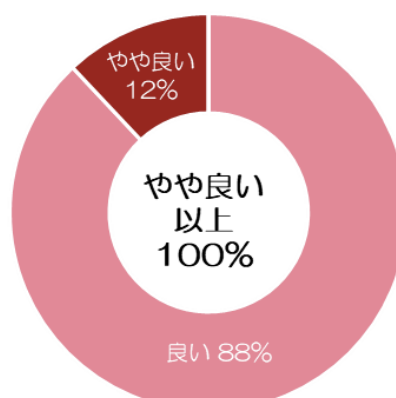
利用回数を教えてください



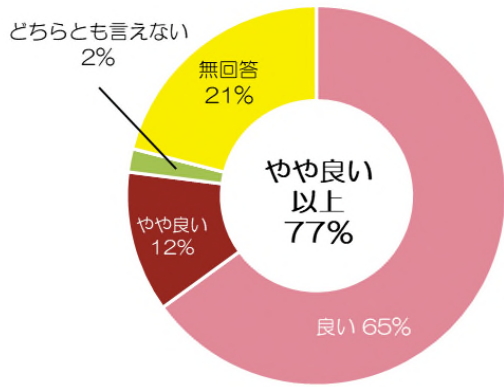
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



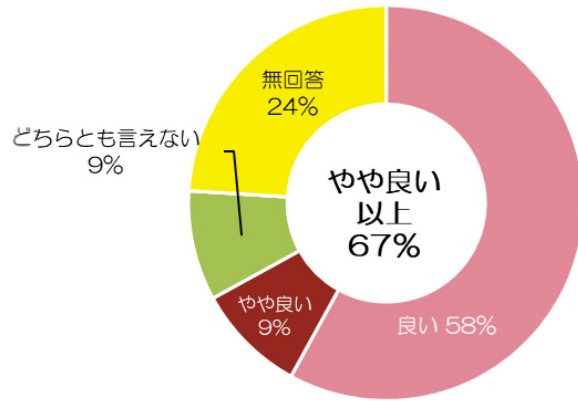
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



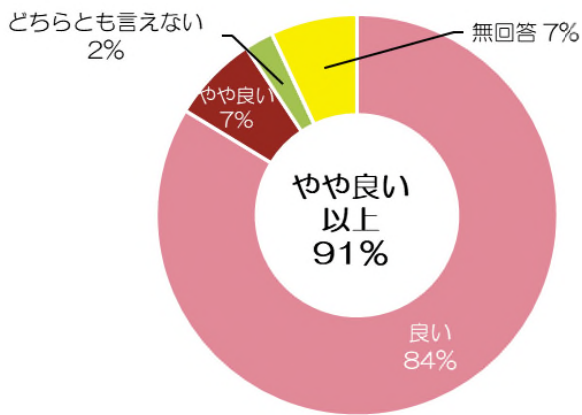
清掃や整理整頓が適切にされていますか



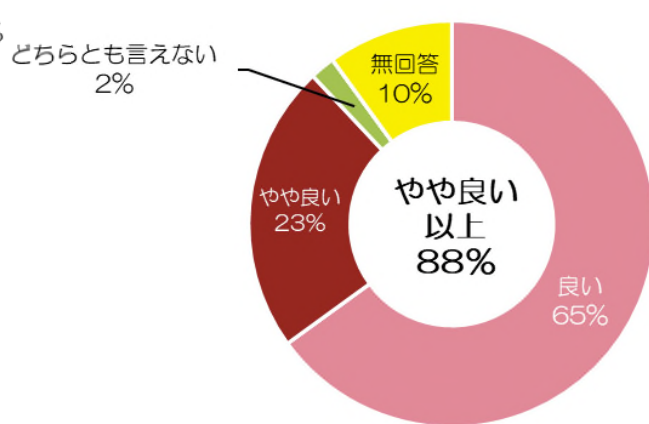
設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか



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

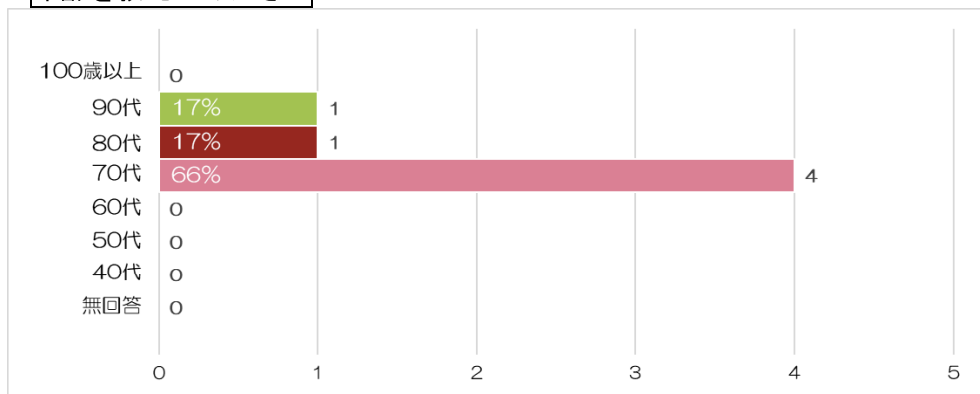


サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか

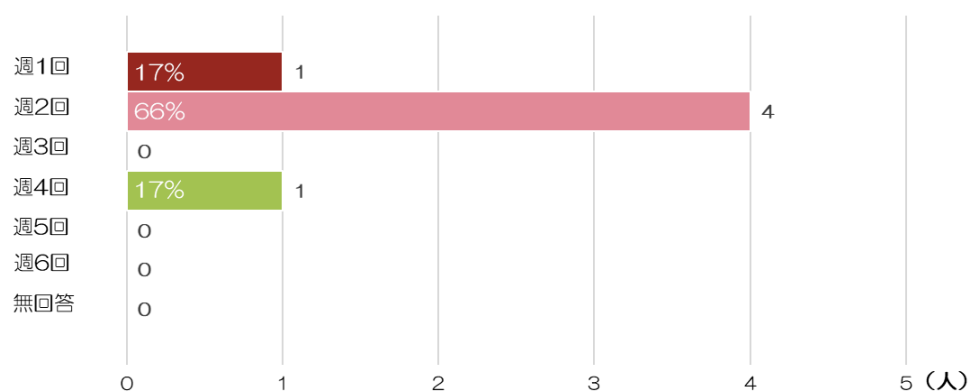


(イ) デイサービスほのぼの

年齢を教えてください



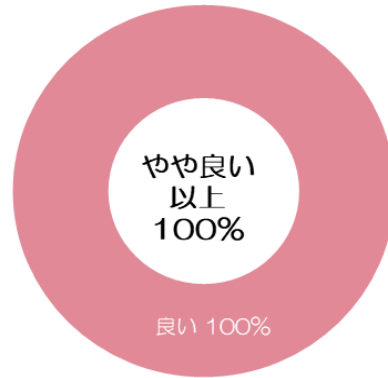
利用回数を教えてください



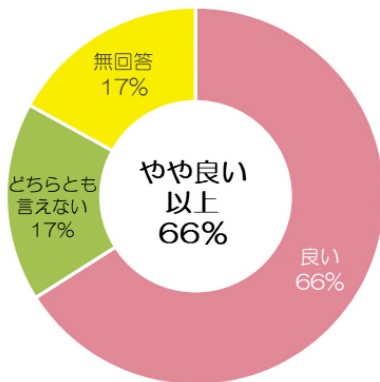
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



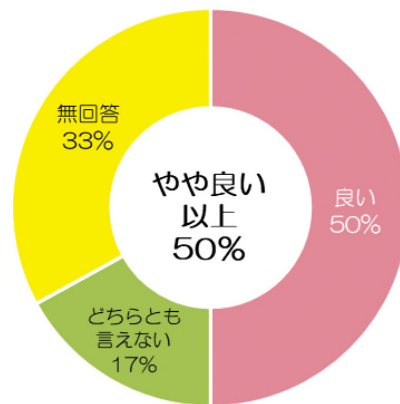
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



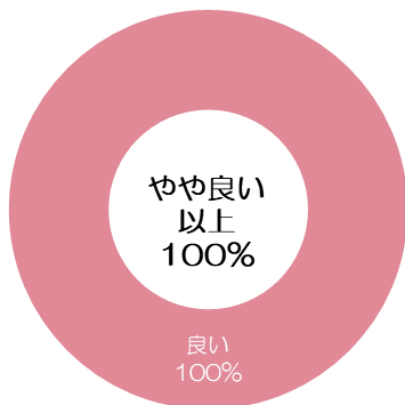
清掃や整理整頓が適切にされていますか



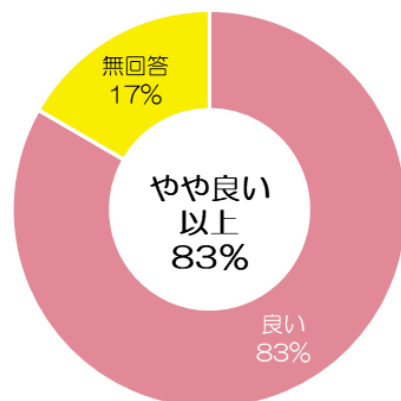
設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか



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

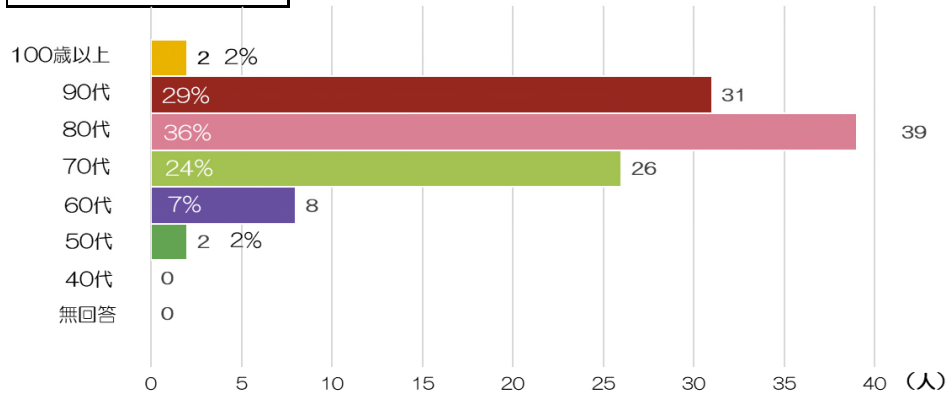


サービス内容（対応や介助）は、満足いくものですか

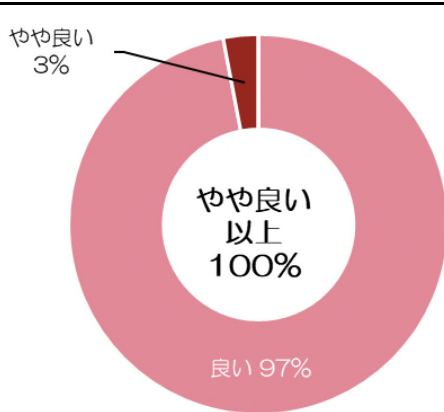


イ 居宅介護支援事業所

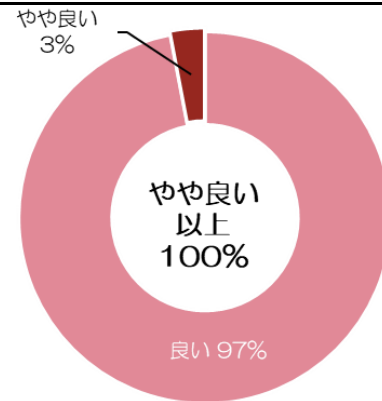
年齢を教えてください



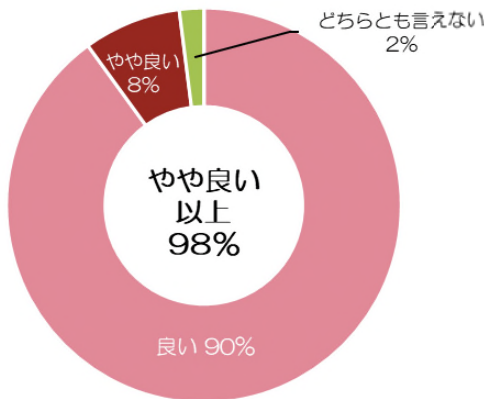
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



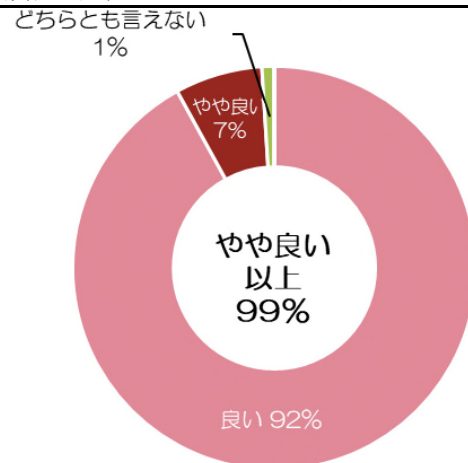
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



職員に相談したときの説明はわかりやすかったですか

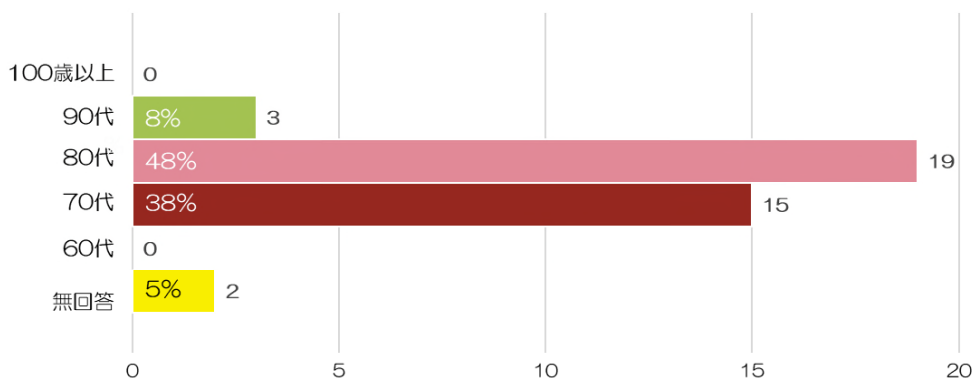


職員に相談や依頼したことについて、対応は的確ですか

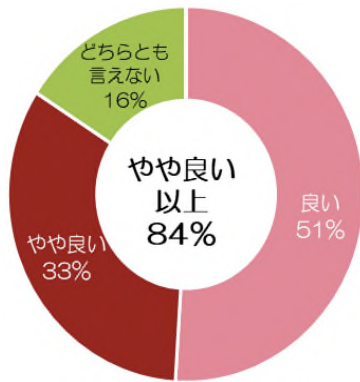


② 養護老人ホーム

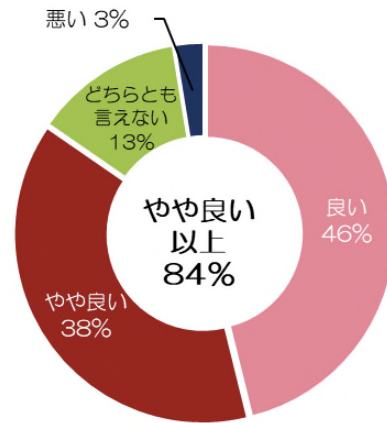
年齢を教えてください



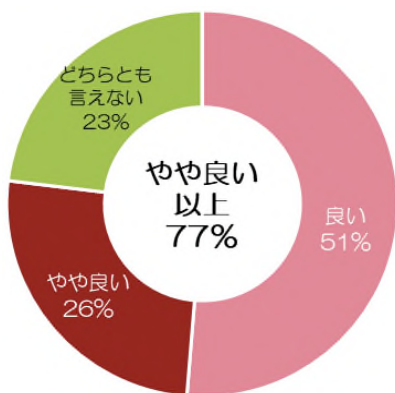
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



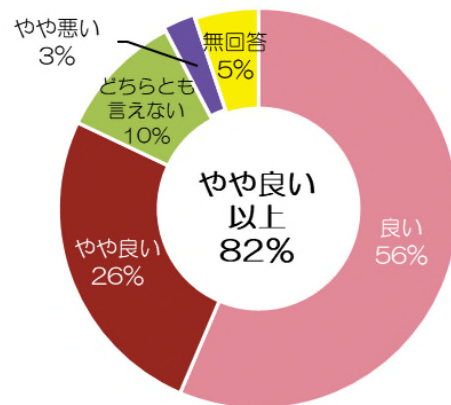
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



清掃や整理整頓が適切にされていますか

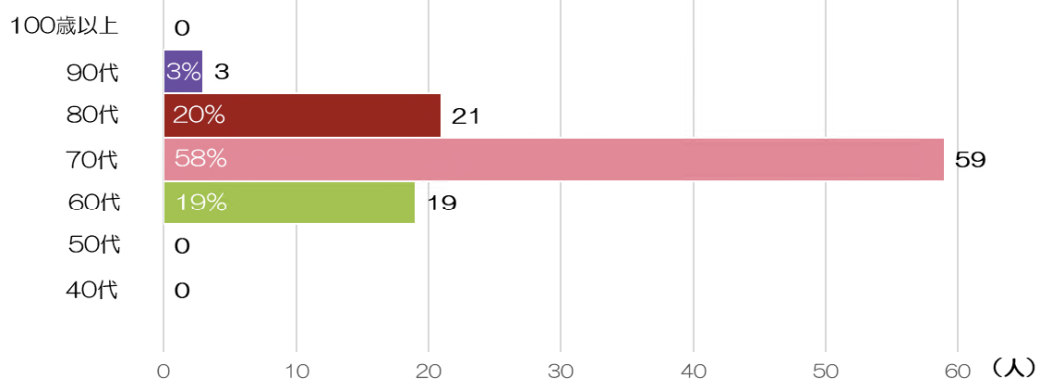


設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか

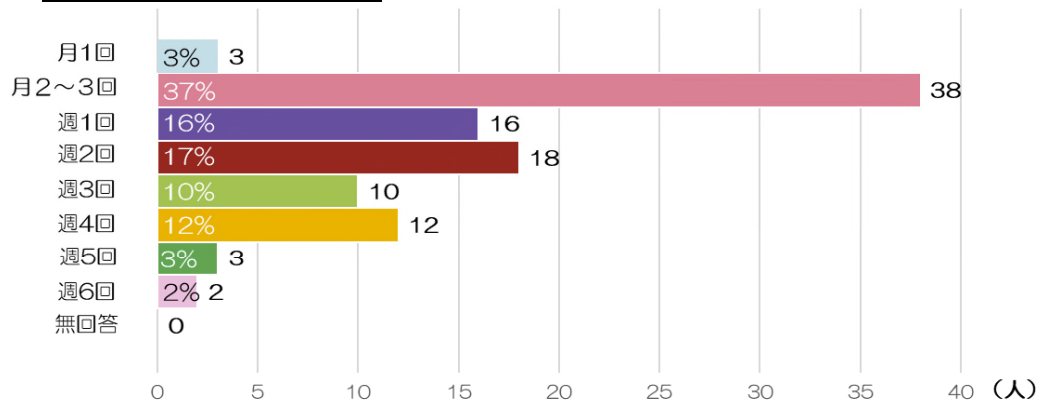


③ 老人福祉センター

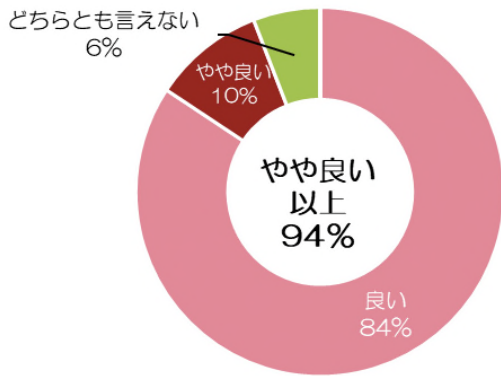
年齢を教えてください



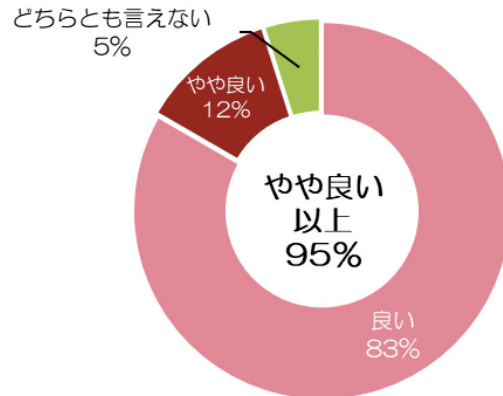
利用回数を教えてください



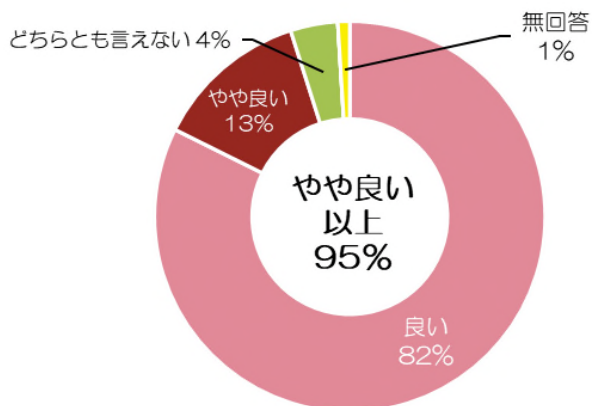
職員のあいさつや言葉遣いはいいですか



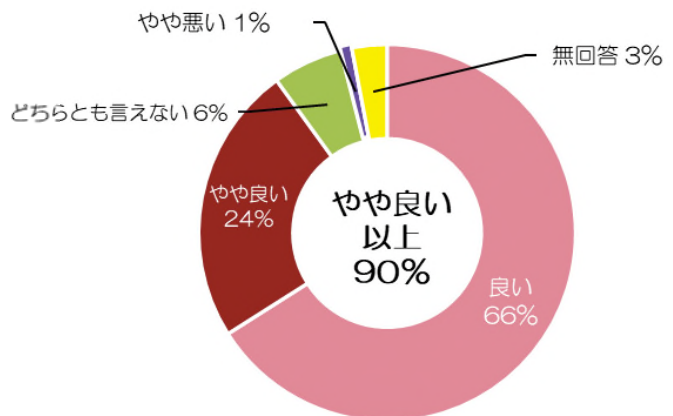
職員の対応は親切で、説明は分かりやすいですか



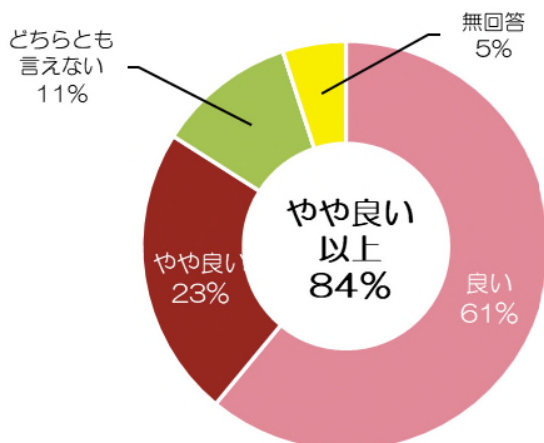
清掃や整理整頓が適切にされていますか



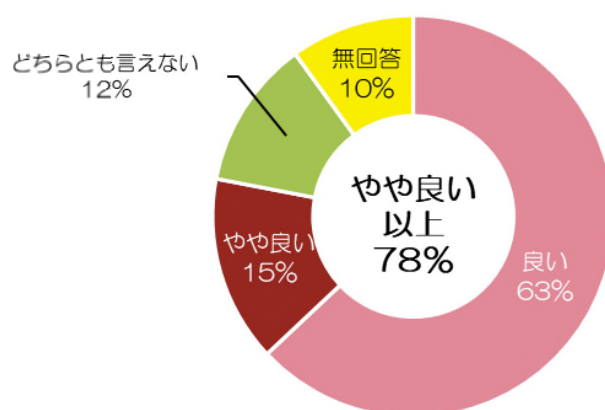
設備や備品は安全で、使いやすい状態が保たれていますか



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



(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、全員の方に「良い」以上の評価をいただいたが、「対応する職員によっては個人差があり、同等のサービス対応ができるように人材育成をお願いしたい」というご意見をいただいた。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、できる限り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、できる限りの改善に努めたことで、約8割の方に「良い」と評価いただいた。経年劣化というものの、快適にご利用いただけるように、今後もご指摘は真摯に受け止め、改善策を講ずるとともに、高評価の項目については維持していく。また、コロナ対策について「いろんな対応をしていただきありがとうございます」というご意見もいただいた。

イ 居宅介護支援事業所

接客、サービス利用の満足度はともに、「良い」以上の評価を約9割以上の方に、「やや良い」をあわせれば、約98%以上の方に高評価をいただいた。利用者や家族の言葉だけでは伝えられない非言語コミュニケーションを正しく理解できるように、コミュニケーション能力の向上に努めたい。

② 養護老人ホーム

接遇面に関しては、「良い」以上の評価が8割強あり、概ね高い評価をいただくことができた。今後も入所者のかたへの適切な呼び方や話し方など意識し、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7割強の方が「良い」と評価。一方で2割のかたが「どちらともいえない。」を選んでいる。経年劣化からくる施設設備の故障等で入所者の方に迷惑をかけないように、今後も施設の維持管理をしっかりと行っていきたい。運営面においては、コロナ禍により年間を通し、外出や行事などの中止や変更を余儀なくされたが、感染対策を実施した上で、施設内において行える行事や活動に力を入れ、企画、実行した結果、8割以上の入所者の方から高評価をいただけた。

③ 老人福祉センター

新型コロナの感染対策の一環で、検温や入館票を記入していただくための声掛けが習慣化し、利用者様との会話が必然的に増える中、老福の顔として、適切な対応ができるよう、接遇研修に継続して取り組んだ。「やや良い」以上が94%と非常に高い評価をいただけたことは、研修の成果と捉えている。また、「ゴミは見たことがない」「清潔に保たれている」「いつも整理整頓されている」などの意見と共に、清掃や備品管理関連に高評価をいただくことができた。清掃業者と職員が協力して、利用者様のために努力した成果と言える。

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

どの事業も、新型コロナの影響で、多くの自粛を求められ、利用者様には大変なご不自由をおかけした。当たり前前にできていた行事ができなくなった代わりにできることを搜して、利用者様のニーズに着目し、利用者本位のサービス提供に努めた。

① 老人デイサービスセンター

ア デイサービスセンター

コロナ禍での制限はあるものの、個別での機能訓練の実施や、嗜好や残存機能に合わせたレクリエーションや手作業のメニューを企画することを心掛け、満足いただけるサービスの提供に努めた。また、ボランティアやイベント等の開催を待ちわびる声も非常に多いため、新型コロナが2類型から5類型に移行となった際には、ボランティアの受入等徐々にではあるものの、早い段階での再開を考えていく。

イ 居宅介護支援事業所

アンケートの結果より、介護支援専門員により対応の差が出ることをないように、ミーティングを適宜行い、話しやすい雰囲気や優しい対応だけではなく、自分の考えを、正確かつ分かりやすく説明できるように努めた。地域包括支援センターを併設していることもあり、介護保険以外のサービスにも目を向け、行政や地域の関係者との関わりの必要性を理解した上で、積極的に会議に参加している。

② 養護老人ホーム

コロナ禍において、感染予防の観点からも、各階ごとに行う活動を推奨し、担当職員が階ごとに在籍する機会を増やしたことについて、アンケート結果から「すぐに相談できた。」「安心できた。」「入所者同士の間関係がスムーズにいく。」などの好意的な意見が多くみられた。今後も施設で生活する入所者にとって、職員が身近で相談しやすい対象となるよう環境を整えていきたい。

③ 老人福祉センター

2021年度12月から再開した卓球・麻雀・囲碁・将棋などの娯楽については、感染対策を徹底することで、流行を繰り返す新型コロナの影響を受けながらも、継続して運営することができた。不便ながらも直前の手指消毒・予約制・時間制を主とした感染対策ルールに利用者様が協力していただけたことで、老人福祉センターからの感染拡大は起こらなかった。新型コロナの感染拡大の前からの利用者様との関係性と接遇の向上が、コロナ禍における前向きな運営につながった。

(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

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。また、介護力のサポートとして、要望の最も多い「理美容サービス」を7月から実施したところ、「介護の負担が軽減した」「ショートステイだと日程が合わないので大変助かっている」という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

顧客満足度調査から、将来的な事に対して不安を感じている意見が多く寄せられた。認知症や緊急時の対応など、今後起こりうる問題について、一人で抱えこむことがないように、具体的に情報提供を行い、作成したチラシを活用した。地域包括支援センターにも協力を得て、地域の見守り強化につながった。

② 養護老人ホーム

担当のみで対応が困難なケースに関しては、職員会議において多職種で対応を協議しながら、入所者個々のニーズを汲み取り、入所者に寄り添う支援ができるように心掛けた。

③ 老人福祉センター

定期教養講座における運動系の講座について、「なかなか当たらずで、入れないのが残念」というご意見があり、2023年度の募集に際して定員の拡大をおこなった。また、新型コロナウイルス対策については徐々に制限を緩和し、イベントを2021年度より多く開催することで利用者数の拡大を図った。利用の制限を無くしてほしいという、利用者様のニーズにある程度応えることができた。2023年度のさらなる利用制限の緩和と年齢制限の撤廃に向けて検討をおこなった。

(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 4件

3件はご家族様からのご指摘であり、「自宅の昇降リフトが下がったままになっている。職員間で周知徹底してもらいたい」「朝の迎えに来ない。電話も繋がらない」「送迎用のスロープを片付ける場所が違う」等の苦情をいただいた。お詫びと共に改善策をお伝えし、ご理解いただいた。その他1件は「送迎車が前をふさいだ状態で忙しい朝の時間帯に5分以上待たされた」と地域住民の方から直接お電話での苦情をいただきました。お詫びとともに改善する旨をお伝えし、改善策を検討した上で、帰りの送迎時から即日対応をした。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

いずれもご家族様からの苦情。サービス提供予定時間に、サービスが提供されていないことや、対応ができない連絡が事業者から家族に入らないという内容であった。早急に担当者会議を開催し、双方の意見を聞いて問題を明確化しながら、対応策を話し合ったが、合意に至らずサービス事業所を変更することになった。今後も早期の対応、問題解決に努めたい。

② 養護老人ホーム 0件

施設職員に対して、明らかな苦情というものはないが、生活歴がそれぞれに違う方々が同室で生活するという日常生活においては、同室者同士やその他、入所者同士の意見の相違や小さな言い争いが発生することはある。小さな不満が蓄積し、職員に対する大きな怒りにならないよう、日ごろから生活相談員をはじめ、フロア担当者が個別面談等を通して、入所者の気持ちを汲み取り、早い段階での問題解決に努めた。

③ 老人福祉センター 1件

『卓球の利用法が変更されるようだが分かりにくい』という内容のもので、曖昧・不明瞭な表示をしてしまったこととお詫びし、内容について整理をしたうえで、表示を改めた。表示については、分かりやすいものを心がけ、不足する部分は丁寧な説明に努めたい。