

2019 年度事業報告

社会福祉法人 岡崎市福祉事業団

目 次

I 法人運営

1. 実施事業	1
2. 理事会・評議員会の開催	1
3. 職員配置	2
4. 研修の実施	3
5. 地域における公益的な取組み	3
6. 重点取組事項	3

II 施設サービス課

<社会福祉事業>

1. 老人福祉センター	5
2. デイサービスほほえみ（通所介護）	12
3. デイサービスほのぼの（認知症対応型通所介護）	17
4. ヘルパーステーション岡福（訪問介護、障がい居宅介護、障がい重度訪問介護、 産前産後ホームヘルプサービス）	20
5. 養護老人ホーム	22

<公益事業>

6. 居宅介護支援事業所	24
7. 地域包括支援センター	27
8. 要介護認定調査事業	29
9. 法人後見事業	30
10. 福祉人材育成事業	31
11. 年金者住宅ゆとりの里（住宅型有料老人ホーム）	32

III 福祉の村

<社会福祉事業>

1. 希望の家（就労移行支援、就労定着支援、就労継続支援B型）	34
2. のぞみの家（就労継続支援B型、生活介護）	36
3. そだちの家（生活介護）	38
4. にじの家（生活介護、日中一時支援）	40
5. みのりの家（短期入所・自立生活訓練、日中一時支援）	42
6. 友愛の家（地域活動支援センター）	44
7. 福祉の村相談支援事業所	46
8. こども発達支援センター（児童発達支援センター、日中一時支援、保育所等訪 問支援、相談支援）	47
9. 放課後等デイサービスあずき	50

10. こども支援センターみどり（児童発達支援、放課後等デイサービス）・・・ 51
＜公益事業＞
11. こども発達センター等管理事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 53

I 法人運営

1. 実施事業

(1) 指定管理事業

- ・岡崎市総合老人福祉センター及び岡崎市美合高齢者生きがいセンター
- ・岡崎市地域福祉センター（中央、北部、南部、西部、東部）
- ・岡崎市福祉の村（希望の家、のぞみの家、そだちの家、にじの家、みのりの家）
- ・岡崎市こども発達センターこども発達支援センター

(2) 受託事業

- ・産前産後ホームヘルプサービス事業（ヘルパーステーション岡福）
- ・地域包括支援センター（高年者、ふじ、中央、北部、南部、西部、東部）
- ・要介護認定調査
- ・福祉の村友愛の家
- ・障がい支援区分認定調査
- ・介護予防事業
- ・短期集中型通所サービス（高年者、中央、南部、西部、東部）

(3) 自主事業

- ・訪問介護事業（ヘルパーステーション岡福）
- ・法人後見事業
- ・福祉人材育成事業
- ・住宅型有料老人ホーム（年金者住宅ゆとりの里）
- ・日中一時支援事業（にじの家、みのりの家）
- ・相談支援事業所（福祉の村）
- ・児童発達支援事業（みどり）
- ・放課後等デイサービス（あずき、みどり）

2. 理事会・評議員会の開催

開催日	議案等	
6月7日	理事会	・（報告）2018年度資金収支補正予算に係る専決処分 ・（報告）理事長及び業務執行理事の自己の職務の執行状況 ・2018年度事業報告 ・2018年度決算報告及び認定 ・2019年度資金収支補正予算（6月補正） ・定時評議員会の開催 ・障害児通所支援事業用施設の開設 ・基本財産となる固定資産の増加

6月26日	評議員会	・2018年度事業報告 ・2018年度決算報告及び認定 ・役員の選任 ・障害児通所支援事業用施設の開設 ・基本財産となる固定資産の増加
6月26日	理事会	・理事長及び業務執行理事の選定
11月28日	理事会	・（報告）2019年度資金収支補正予算に係る専決処分（2件） ・（報告）理事長及び業務執行理事の自己の職務の執行状況 ・2019年度資金収支補正予算（11月補正） ・福祉の村移譲施設に係る土地貸付及び建物等譲与に関する覚書の締結
1月17日	理事会 (決議省略)	・評議員会の開催 ・評議員選任・解任委員会の開催及び評議員選任候補者の推薦 ・施設長等の任免
3月23日	理事会 (決議省略)	・（報告）2019年度資金収支補正予算に係る専決処分 ・社会福祉法人岡崎市福祉事業団経理規程の一部改正 ・指定管理業務に関する年度協定の締結 ・2020年度事業計画 ・2020年度資金収支予算 ・施設長等の任免 ・評議員選任・解任委員の選任 ・福祉の村移譲施設に係る財産の譲受け ・評議員会の決議省略
3月26日	評議員会 (決議省略)	・（報告）2020年度事業計画 ・（報告）2020年度資金収支予算 ・社会福祉法人岡崎市福祉事業団定款の一部改正

3. 職員配置（人）※年度末時点

職区分	2018年度	2019年度	増減
岡崎市からの派遣職員	5	5	0
正規職員	195	202	7
嘱託職員	96	86	▲10
臨時職員	174	181	7
臨時職員（登録ヘルパー）	34	32	▲2
計	504	506	2

障がい者雇用率 2.74%

4. 研修の実施

対象者	研修内容
管理職員	・管理職員研修 ・人事評価研修（期初、評価前） ・苦情解決責任者研修
中堅職員	・説明・説得技術向上研修 ・指導力育成研修
新規採用職員	・組織の概要、就業規則などの説明、仕事に対する心構えなど ・施設見学 ・接遇マナー ・1年の振り返り
その他	・ビジネスマナー研修 ・苦情受付初期対応研修 ・送迎車両運転実技講習会（年4回）

5. 地域における公益的な取組み

項目	内容
既存事業の利用料の減額・免除	・介護サービス利用料軽減
地域交流のための行事、各種講座の実施	・地域ふれあい夏祭り ・高年者センターまつり ・福祉の村夏祭り ・福祉の村クリスマス会
地域住民に対する福祉教育	・介護職員初任者研修 ・実習生・職場体験の受入れ
地域活動への参加	・街頭監視活動の実施 ・清掃活動の実施
地域住民に対する災害時における協力体制の構築	・福祉避難所協定の締結
地域の要支援者に対する権利擁護支援	・法人後見事業
地域の要支援者に対する資金や物資の貸付・提供	・養護老人ホームで作った作物のこども食堂への提供 ・支援団体への地域福祉活動助成金の支給
地域の福祉ニーズなどを把握するためのサロン活動	・老福出張サロン ・出前出張測定

6. 重点取組事項

（1）福祉の村施設譲渡に向けての準備

施設譲渡（2021年4月予定）に向けて、譲渡内容や今後の運営などについて検討、協議する。

項目	計画	実績
運営費支援についての協議	2019年7月頃	2019年10月に実施
福祉の村施設運営方針の決定	2019年7月頃	2019年12月に決定

<評価>

運営費支援策についての協議を10月に行い、にじの家については、2020年度から市独自の看護職員等配置加算による重度重複障がい者受入れに関する運営費支援が実施されることを確認した。また、みのりの家については、2021年度からの自立生活訓練委託料についての提示を受けた。

福祉の村施設運営方針の決定は、運営方針を2018年11月30日開催の理事会において同意を得て市へ提出、2019年12月に決定した。また、岡崎市福祉の村土地貸付け及び建物等譲与に関する覚書を2020年1月に締結した。

(2) 働きやすい環境づくりの推進

職員にとって「働きやすい職場」「働きがいのある職場」をつくり、職員の離職率を減らし、雇用創出を図る施策を推進する。

項目	計画	実績
職場環境アンケートの実施	年1回	2019年8月に実施
就業規則の改正	随時	2回実施（大規模改正）

<評価>

正規職員を対象に職場環境アンケートを実施した。また、育児休業中の職員や退職者へも実施し、休業時や復帰時のニーズや職場環境の改善点などの把握に努めた。回答結果の集計・分析を行い、働きやすい職場環境づくりを推進した。

働き方改革（同一労働同一賃金）に対応するため、就業規則の改正や職区分ごとの業務内容の明確化を推進した。職員への説明や意見聴取のため、説明会を延べ4回実施した。

ほかに、福祉の村において職員の休憩時間の確保のため、新たに清掃業務に特化した職員雇用を進め、利用者の直接雇用の機会を創出した。

(3) 地域へ向けた情報発信

ホームページ（最新ニュース等を随時公開）や広報紙などにより、積極的に情報を発信する。

項目	計画	実績
ホームページ更新	随時	年間200件以上
広報紙発行	年1回	第36号発行（12月）

<評価>

ホームページ更新については、イベントやお知らせ及び報告を中心に随時更新を実施した。各施設のページが情報の羅列にとどまっていることが課題であり、啓発や顧客確保に結び付いていないことが現状である。2020年度はホームページの構成を抜本的に見直しを行う計画である。

広報紙発行については、実施事業の周知や事業団の魅力発信を目的に新規事業を中心に掲載したものを12月に発行し、各方面へ配布・設置した。

Ⅱ 施設サービス課

＜社会福祉事業＞

1. 老人福祉センター

(1) 事業の概要

市内に在住する 60 歳以上の方を対象に、教養講座や生涯学習講座、介護予防教室などを企画・運営し、地域の高齢者の健康の増進、教養の向上を図る。また、趣味の活動やレクリエーション、健康な体づくりを行う場として施設を提供するとともに、健康に関することなど、各種相談に応じる。

(2) 利用実績

延べ利用者数（人）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
高年者老人福祉センター	116,763	114,700	114,590	115,900	110,163
中央地域老人福祉センター	42,813	44,981	47,609	46,500	43,247
北部地域老人福祉センター	32,972	32,974	32,078	33,000	29,273
南部地域老人福祉センター	34,699	35,093	35,055	35,700	36,052
西部地域老人福祉センター	35,548	36,762	35,973	36,700	33,589
東部地域老人福祉センター	31,623	32,304	33,533	34,700	33,130
計	294,418	296,814	298,838	302,500	285,454

(3) 利用実績に対する自己評価

【高年者】

施設の老朽化は否めないが、施設内の案内表示をわかりやすく設置し直すなど、居心地の良い環境づくりに取り組んだ。また、利用者が一人でも参加できるイベント（カラオケなど）の開催を企画することで、利用者数の増加に努めたが、新型コロナウイルスの影響もあり、利用者数の増に至らなかった。

【中央】

毎月の平均新規利用者を 8 人獲得できた。ロビーを卓球開放したことが要因である。しかし、新型コロナウイルスの影響が大きく、計画人数は達成できなかった。地元の各学校との交流は盛んに行っており、良好な関係を築けている。梅園協議会にも参加し、地域活動を協働することにより地域の一員としての役割を果たしている。

【北部】

各種定期教養講座の参加者は増加しているものの、その他の利用者数が減少した。対策としてイベント、貸部屋の案内チラシの送付や、和室の有効活用として、認知症予防の脳トレ、『健康麻雀』を開始した。しかし、新型コロナウイルスの影響もあり、利用者数の増加へは結び付けられず、2018 年度を下回る結果となってしまった。

【南部】

定期教養講座や自主講座など1年を通じて安定した利用者数を確保できた。また、健康意識の高まりもあり、運動系予防教室への参加者や、卓球の利用者数が増加した。新型コロナウイルスの影響を受けたものの、地域包括支援センターとの連携、協働により開催している多世代交流イベントやその他イベントの集客数も伸びており、これらが全体の利用者数増加につながった。

【西部】

定期講座・自主講座の利用者数は2018年度を上回ったが、新型コロナウイルスの影響のため、一般入館者数が減少し、計画の延べ利用者数に達しなかった。利便性の良い公共交通機関がなく、多くの利用者が自家用車や自転車で来館されており、高齢化によるADL（日常生活動作）の低下や免許返納などで来館自体が難しくなっていると想定される。

顧客満足度調査（CS調査）の結果、利用者満足度はおおむね良い結果が得られており、ニーズは運動や健康へ強く向けられていることが分かった。毎年開催のシルバーカレッジ（健康・運動について）の継続をはじめ、健康年齢の延伸や介護予防志向の事業内容を強化する必要がある。

【東部】

今年度から集会室の利用時間枠を従来の2枠から3枠に変更したことに加え、定期教養講座の定員も若干名増やした。来館者数を順調に伸ばし、1月までは年間来館者数の大幅増を見込んでいたが、新型コロナウイルスの影響のため、想定以上の伸びには至らなかった。

（4）重点取組事項

ア．地域福祉活動の推進

高齢者の健康増進・介護予防・社会参加などの情報交換の場として『高齢者の活動の場づくり』を推進する。また、世代を超えた交流や活動の場を提供する。

項目	計画	実績
施設ロビーの活用（岡崎ごまんぞく体操など）	年3回以上	高年者：年140回 中央：年144回 北部：年48回 南部：年44回 西部：年13回 東部：年137回
多世代交流イベントの開催（児童などによる演奏や発表会の開催、子ども開放日の実施）	年3回以上	高年者：年7回 中央：年6回 北部：年14回 南部：年4回 西部：年3回 東部：年12回

サロンなどの開催	年 6 回以上	高年者：年 6 回 中央：年 6 回 北部：年 5 回 南部：年 6 回 西部：年 6 回 東部：年 4 回
----------	---------	---

＜評価＞

【高年者】

地域包括支援センターと協働して、岡崎ごまんぞく体操の普及活動を進め、4 団体が発足した。また、恒例となったサマーコンサートでは、緑丘小学校、竜南中学校の吹奏楽・オーケストラ部の演奏を多世代で楽しむことができた。上地・美合・緑丘の 3 学区からの要望がある出張サロンは着実に実施し、地域の高齢者を対象に、脳トレーニングなどのメニューを提案し、認知症予防につなげた。

【中央】

岡崎ごまんぞく体操の普及活動は継続しており、順調に推移している。今年度はじめてとなる甲山中学校吹奏楽部演奏会を、春・夏の 2 回開催し大変好評であり、新しい多世代交流の場の開拓につながった。

【北部】

施設ロビーの活用として、ごまんぞく体操のほか、交通安全教室、防災教室などを実施している。多世代交流イベントについては、恵田小学校、奥殿小学校や細川保育園、岩松保育園、岩津保育園と連携、岡崎女子大学主催のイベント開催に協働するなど交流の場を設けた。サロンは 4 学区と広範囲にわたって開催し、いずれも好評を得ることができた。

【南部】

高齢者の活動の場づくりとして、4 月から老人福祉センターを会場とする岡崎ごまんぞく体操の会を立ち上げた。週に 1 回ではあるが、社会参加の場の確保、運動の習慣化などにつなげることができた。多世代交流としては六ツ美地区の小中学校に案内し、夏休み、冬休みなどを利用した『よってみりん南部』を開催。地域の子どもと高齢者が楽しく交流する場をつくることができた。

【西部】

サロンの開催、多世代交流はともに計画通り実施できた。新たな取組みとして、矢作東・矢作西学区の地域の集まりや、こども園・保育園へ積極的に出向き、老人福祉センターを利用する高齢者と地域の子どもの世代間交流を深めることができた。また、矢作中学校合唱部・吹奏楽部による演奏会や城西高等学校ジャグリング部による手技の披露などの交流会を施設ロビーで開催した。交流を通じて高齢者と若い世代の両者に「満足した」との声をいただくことができた。

【東部】

岡崎ごまんぞく体操については、3 グループが活動を行った。また、シルバーカレッジは『自分らしい健康長寿を目指して』のテーマで 17 名の参加をいただき、全 6 回を開催した。そのほ

か、地元小中学校との多世代交流に加えて、夏休み・冬休みに合わせて「子ども開放日」を設定し大変好評であった。また、新たな試みとして、施設ロビーで地元の山中小学校全校児童（247名）の書き初め作品展示会を開催した。そのほか、敬老の日に合わせて、山中保育園・本宿保育園の園児に『おじいさんおばあさん』をテーマに絵を描いてもらい、作品展を開催した。

イ．地域コミュニティの構築

情報発信を目的とした地域活動への参加を進めた。また、利用者との意見交換の場として運営懇談会を開催し、地域に開かれた運営を行った。岡崎市内にある地域を支える各種団体などと連携し、魅力ある事業展開を行うとともに、はつらつクラブ岡崎などに対してPR活動を実施した。

項目	計画	実績
町内会に出向いての情報発信	年4回実施	高年者：年12回 中央：年13回 北部：年4回 南部：年4回 西部：年8回 東部：年10回
運営懇談会の開催	年2回実施	高年者：年2回 中央：年2回 北部：年2回 南部：年2回 西部：年2回 東部：年1回
はつらつクラブ（地域の老人クラブ）などとの連携強化	年4回以上	高年者：年112回 中央：年0回 北部：年6回 南部：年6回 西部：年0回 東部：年2回

<評価>

【高年者】

地域総代会を通じて、行事案内チラシを地域住民用の回覧板に掲載していただき、周知を進めることができた。運営懇談会では、地域総代・施設利用者・地域包括支援センター職員の参加のもと、施設運営への地域の理解、施設における問題点について意見交換をした。この中から運動系の活動を通じ仲間作りを行うなど、具体的な意見を伺うことができた。

2階集会室利用促進のために、2018年度以前に利用実績がない団体へ利用を促す案内を行うなど利用の促進を進めた。

【中央】

梅園協議会への参加は毎月継続している。梅園学区のはつらつクラブが利用する際に、駐車場不足などの課題があるため、解決に向けた具体的な提案を続け、今後も協議の場を継続していきたい。また、運営懇談会では利用者の生の声を聴くことができ、今後の施設改革に役立つ貴重な情報を得ることができた。

【北部】

老福だよりを定期的に発行し、地域の老人クラブへの配付を継続して行うことができた。町内会へ出向いた情報発信も継続して実施した。運営懇談会も計画的に実施し、情報の収集ができた。

また、細川学区、岩津学区、奥殿学区の福祉委員会総会への参加や、岩津学区敬老会、恵田学区収穫感謝祭へ参加し、地域との連携強化に努めた。

【南部】

中島、福桶、土井、井内などの町内に出向き、地域への情報発信及び地域住民との交流を図った。また、六ツ美4学区総代会長をはじめ、利用者の代表者を交えた運営懇談会を開催し、地域代表や利用者からの直接の声を聴くことで、ニーズの把握に努めた。

【西部】

運営懇談会を開催し、老人福祉センターの事業内容を知らないために、利用に至っていない高齢者が潜在的にいることを知ることができた。市政だよりや回覧板での周知が改めて必要なこと感じた。また、健康や運動へのニーズが高く、シルバーカレッジや講座・教室の必要性を検討し、継続及び内容の充実を確認する良い機会になった。サロンが好評でニーズが高かったため、はつらつクラブへの十分な働きかけを行えなかった。今後は、積極的に交流の機会を増やしていく。

【東部】

学区福祉委員会総会（全4学区）に施設長が出席し、老人福祉センターの紹介を行った。これをきっかけに、小学校の運動会を始め、様々な行事に招待していただき、施設と小学校などが交流する機会が増加した。「防災の日」には、山中学区の『地域総合防災訓練』に参加し、要支援者車椅子避難訓練のブースを担当するなど、地域との交流を図った。運営懇談会においては、地元の総代をはじめ様々な方から貴重な意見をいただいた。

ウ. 来館者の満足度向上を目指した運営

利用者が安心して来館できるよう、各種楽しみのあるイベントの開催やコミュニケーションの場を提供する。

項目	計画	実績
【新規】健康増進器具（スカイウェルヘルストロン）の導入	2019年7月まで	高年者：4月導入

利用者イベントの開催	年 6 回以上	高年者：年 50 回 中央：年 6 回 北部：年 23 回 南部：年 11 回 西部：年 16 回 東部：年 15 回
接遇向上に向けた外部研修の履修及び内部研修（施設間の視察含む。）の実施	年 6 回以上	高年者：年 3 回 中央：年 2 回 北部：年 2 回 南部：年 6 回 西部：年 3 回 東部：年 6 回

<評価>

【高年者】

4月に導入した健康増進機器（スカイウェルヘルストロン）は大好評を得て、一日約60人の利用があり、その効果で利用者の増加につながった。イベントのうちクリスマスコンサートは学校側の都合により中止となったが、サマーコンサート・敬老芸能祭・センターまつりは無事に開催でき好評であった。先進地視察においては高山市・岐阜市などの施設を視察し、トレーニングマシンを取り入れた施設運営の情報を得たので、教室の開催に大いに役立った。

【中央】

イベントは季節ごと計画通りに実施し、参加者からは季節感があって良いと好評であった。特にクリスマスの時期に開催したリースづくりのコーナーが人気となり、大好評を得た。

また、利用者が気持ち良く参加できるように、接遇については都度話し合いを行い、研修に参加した職員による復命研修を実施した。

【北部】

利用者イベントとしては、月に2回程度実施した。老人福祉センターの利用者に自作の作品を出展していただく作品展や、イベント風呂を月2回実施した。接遇研修などについては、全員が揃っての開催を2回、出勤のシフトの工夫により半数での開催を4回実施した。

【南部】

地域包括支援センターと協働したイベントのほか、季節ごとの演奏会や地域の子どものダンス発表会、定期・自主講座の発表会など、利用者からの要望の高いイベントを多く開催した。また、近隣の障がい者施設と新たな交流を図り、センター初の障がい者作品展を開催することもできた。職員の接遇向上を目的とした各種研修も計画通りに実施した。

【西部】

接遇マナー研修を開催し、マナーの起源や必要性など基本的な知識から接遇の方法について学び、接遇に対する職員の意識向上につなげることができた。高山市への視察においては、子ども・高齢者・障がい者・母子の複合施設やトレーニング機器が充実した施設を見ることで、世代間の

交流活動や健康や運動ニーズに関する様々な情報を得ることができた。

【東部】

利用者に季節の行事を楽しんでもらえるように、夏にはスイカ割り、冬には鏡開き（お汁粉の提供）、冬至のゆず風呂、節分の豆まきなどを実施した。11月には「防災教室」、12月には「高齢者の安全教室」を実施した。接遇研修については、リスクマネージャーである副館長が講師となり、多くの職員が参加し、「4学区の危険マップ」を作成した。通勤・訪問・送迎など、あらゆる場面で活用している。

2. デイサービスほほえみ（通所介護）

（1）事業の概要

日常生活を営む上で介護を要する方や、積極的に介護予防に取り組む必要のある方を、専用の送迎車両で自宅から送迎し、入浴・排泄・食事などの介助や機能訓練などの支援を行い、高齢者が住み慣れた環境で、より自立した生活を継続できるようサポートする。

（2）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
高年者デイサービスほほえみ	85.5	85.3	81.2	88.0	76.9
中央デイサービスほほえみ	79.5	74.1	73.5	80.3	79.6
北部デイサービスほほえみ	85.8	82.8	81.3	86.7	80.1
南部デイサービスほほえみ	73.9	78.1	74.2	80.1	81.5
西部デイサービスほほえみ	72.8	76.2	73.4	83.1	74.1
東部デイサービスほほえみ	88.3	88.7	83.8	87.0	88.6
平均	81.0	81.0	78.1	84.2	80.1

（3）利用実績に対する自己評価

【高年者】

新規契約は年間で14件あったが、入所、他界などによる契約解除が11件で実登録人数は3件増に留まったため、稼働率を伸ばすことができなかった。毎月営業活動は行うものの、取組みのアピールまでには至らなかった。

【中央】

営業活動用のチラシなどを作成した。また、口腔ケア「お口の健康から肺炎予防」を利用者、家族に配付したことにより、風邪による休みが減少し、稼働率の向上につながった。

【北部】

外部の介護支援専門員への営業活動をととして、利用者を紹介していただくことが増えた。しかし、入所などによる契約解消も多く、利用者登録数は維持するに留まった。また、入院や体調不良者による当日キャンセルなどで稼働率が伸びない時は、他館への応援を積極的に行った。

【南部】

家族への声掛けや居宅への営業などにより、9件の新規利用者を獲得し、新規依頼や利用回数の追加につながった。12月以降、入院や入所による契約解除者が増加したが、全体としては2018年度を上回ることができた。

新型コロナウイルスの感染拡大が懸念される中、正確な情報収集を行い、出来得る対策を講じ、感染予防に努めた。

【西部】

重い介護度の利用者と軽度な利用者が二分化しており、利用者の機能訓練強化に向けてのレク

リエーション・機能訓練が一律的・効率的に実施できない課題がある。

10月から短期集中型通所サービス（ぼじていぶ）を開始し、運動機能・口腔機能強化などの機能訓練プログラムを実施している。これらのノウハウをデイサービスほほえみへの転用も含め、機能訓練強化への運用方法の工夫に取り組んでいく。

【東部】

稼働率は、2018年度末より上昇した数値を維持している。10月から短期集中型通所サービス（ぼじていぶ）の事業開始に伴い、土曜日のほほえみデイサービスをぼじていぶ事業に振り替えて実施した。営業日が1日減少したことにより、高稼働率が維持できている状況である。

2020年度は、サービス提供時間を6時間10分（現在5時間45分）に変更する。時間延長により利用者・家族には利用料の増額となるため、さらなる満足度向上を目指し、今後も管理者・生活相談員を中心に一丸となって取り組んでいく。

（４）重点取組事項

ア．自立支援を軸としたサービス提供の実施

拠点ごとに利用者像・個別のニーズ・地域性の違いなどを分析し、独自の選択制機能訓練やレクリエーションなどを検討し実施を目指す。

項目	計画	実績
機能訓練の充実（機能訓練加算Ⅱ及び栄養改善・口腔ケア）、計画書作成ソフト（ACE）の導入による加算算定の強化	随時	中央：ACE導入により2割の加算取得。 高年者・北部・南部・西部・東部：1月導入、2月説明会開催、3月から算定開始
選択メニューの拡大	随時	随時実施

<評価>

機能訓練加算Ⅱの計画書作成用ソフト（ACE）の導入については、介護保険請求ソフト（ほのぼの）の導入の遅れや不具合の発生による対応を優先したことで当初の予定よりも3か月遅れで導入となり、3月からの算定開始となった。各デイサービスともに看護職員を中心として進めている。また、先行モデルケースとして2018年度から開始した中央は、現状の加算対象者は2割に達し、順調に伸びており、リハビリに特化したデイサービスへの移行を段階的に進めて行くための指標となっている。

イ．職員育成体制の確立

2018年度実施の福祉サービス第三者評価における自己評価から得た『改善のポイント』を基本に、正規職員が主導し改善策を実施することにより、非正規職員（臨時職員を含む。）の育成体制を整える。また、衛生委員会の腰痛対策チームと協働し、利用者と職員の双方にとって安全・安心なケアを実現する。

項目	計画	実績
第三者評価の『改善のポイント』の実施	年4回以上	高年者：年1回 中央：年0回 北部：年0回 南部：年4回 西部：年1回 東部：年0回
【新規】腰部サポートウェア（ラクニエ）の導入	随時	各館共通：随時試行

<評価>

第三者評価の『改善のポイント』を分析し改善策を考える取組みを通じて、正規職員は嘱託職員に指導しながら学んでいく人材育成を計画した。しかし、中央、北部、東部は、職員の経験年数の違いなどにより、進行管理が不十分となり実施できなかった。

腰部サポートウェア(ラクニエ)については、装着の煩雑さのわりに効果を実感できないとする職員が多数であった。引き続き衛生委員会の腰痛対策チームと協働して新たな補助具の導入を検討する。

ウ．家族への支援の推進

要介護者の在宅生活を支える家族の方に、社会参加をする要介護者の様子を見ていただき、在宅介護を担う他の家族と意見交換を行う。介護者の心情等を共有する場を設けることで、適切な支援を行う。

項目	計画	実績
家族参加型イベントの開催	年2回以上	高年者：年1回 中央：年2回 北部：年2回 南部：年2回 西部：年1回 東部：年2回
家族の会の開催	年1回以上	高年者：年0回 中央：年1回 北部：年2回 南部：年0回 西部：年0回 東部：年1回

<評価>

高年者と西部において、家族参加型イベントの参加予定であった家族が体調不良などで不参加となったため、1回の開催となった。家族の会については、参加を呼び掛けるも応募者が集まら

ず開催に至らなかったケースが多かった。周知の方法などを再度検討し2020年度につなげたい。

エ. 利用者の満足度の向上

利用にあたっての負担を減らす（持ち物の削減）ことにより、利用しやすい条件を整え、利用者満足度を上げる。また、他事業所への移行や利用中止、理由のはっきりしない当日キャンセルを防ぐため、その理由を分析し、ニーズを把握する。

項目	計画	実績
【新規】入浴用タオルの貸与化	2019 年 4 月から	全館共通：4 月実施
当日キャンセルの理由の分析、利用者ニーズの把握の強化	随時	実施

<評価>

入浴用タオルの貸与化については、利用者・家族から大変好評をいただき、居宅のケアマネジャーからも評価していただいた。業務委託費増加による収支への影響はあるが、利用前日の準備の負担軽減や利用者荷物の縮小による職員の業務削減や作業効率化にもつながった。

当日キャンセルの理由の分析については、猛暑や寒さなどの天気・気温だけでなく、利用者の気分や性格に影響される部分が少なくないことが判明した。利用者一人一人のニーズを把握するための会話の時間を確保し、レクリエーションでの状態などの分析を継続していきたい。

オ. 短期集中型通所サービス事業への対応

短期強化型通所サービス『ぼじていぶ』が2019 年 10 月から短期集中型通所サービス事業に移行するにあたり、スムーズな事業移行が行えるように対応する。

項目	計画	実績
【新規】短期集中型通所サービス事業への移行	2019 年 10 月	北部を除く全館共通 ：10 月から実施

<評価>

南部・西部・東部はデイサービスほほえみを週1 日、本事業に置き換えている。予定利用者は稼働率75%を目安にスタートしたが、年間平均稼働率は21%と予定を大きく割り込んでおり、デイサービスほほえみの収支に大きな影響を与えている。

今後、利用者数が増加した場合、利用者の身体レベルのばらつきが大きくなることが想定される。どこまで個別性を尊重した対応ができるか、現在の報酬単価で求められるレベルの維持が可能かなど、市の担当課と協議を重ねていく。

カ. 業務効率化の促進

法改正により煩雑になった事務作業の効率を上げる。介護報酬請求システムと並行して作成している帳票を一元化して作成できるソフトを導入する。

項目	計画	実績
【新規】システムの更新対応	2019 年秋頃	全館共通：9 月から 実施

<評価>

システム移行時には業務量が増大したが、タブレット端末への直接入力などで、連絡ノートへの入力や印刷がスムーズに行えるようになった。また、業務が効率化されたことにより、利用者一人一人と携わる時間を増やすことができた。今後も多くの職員が便利な機能を使いこなせるようになることで、更なる業務の効率化を図っていきたい。

3. デイサービスほのぼの（認知症対応型通所介護）

（1）事業の概要

認知症のある方を対象として、日常生活を営む上で支障となる状態を改善するための支援を行う。日帰りで入浴・排せつ・食事などの介助や機能訓練等の支援を行い、認知症になっても住み慣れた環境で、より安定した生活を継続できるようにサポートする。

（2）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
高年者デイサービスほのぼの	60.2	55.0	46.6	60.0	46.1
中央デイサービスほのぼの	28.0	26.6	39.0	65.0	58.7
北部デイサービスほのぼの	71.3	78.5	65.8	75.8	62.6
平均	53.2	53.9	51.8	66.9	55.8

（3）利用実績に対する自己評価

【高年者】

新規契約は年間で6件あったが、入所、他界などによる契約解除が4件で、実登録人数は2件の増加となった。また、継続して入院中の登録者が2件あり、実契約件数は平均21件であった。不穏時の個別対応やルーム環境を整えることで、2018年度に下降した稼働率回復を期待したが、結果として2018年度の稼働率を維持するに留まった。

【中央】

新規契約数と比べ、契約解除数が少ない状況にあり、計画には届かないが、2018年度より稼働率を伸ばすことができた。また、利用者一人一人の家族環境に配慮した送迎や、不穏減少のための個別対応による外出機能訓練を実施し、外部ケアマネジャーからの評価を得た。

【北部】

年間を通じて新規契約が2件のみで、認知症対応型デイサービスの特色として柔軟な対応を行っていたが、単価が高いため、新たな契約者が増えない状況であった。しかし、週に複数回利用している利用者の休みが少なかったため、前年比微減に留まった。

(4) 重点取組事項

ア. 心身の安定を軸としたサービス提供の実施

拠点ごとに利用者像・個別のニーズ・地域性の違いなどを分析し、独自の選択制機能訓練やレクリエーションを検討し、実施を目指す。

項目	計画	実績
選択メニューの拡大	随時	実施

<評価>

季節を感じていただくための外出機能訓練は毎回好評で、顧客満足度調査（CS調査）でも良い感触を得ている。

また、多世代交流の一環として、老人福祉センターの行事へ参加し、保育園児、小学生との交流の機会を持つことができた。

イ. 職員育成体制の確立

2018年度にほほえみが実施した第三者評価の自己評価から得た『改善のポイント』を基本に正規職員が主導し、改善策を実施することにより、非正規職員（臨時職員を含む。）の育成体制を整える。

項目	計画	実績
第三者評価の『改善のポイント』の実施	年4回以上	年0回
認知症介護実践者研修の履修率向上	年3回	年0回

<評価>

第三者評価の『改善のポイント』を分析し改善策を考える取組みを通じて、正規職員は嘱託職員に指導しながら学んでいく人材育成を計画した。しかし、職員の経験年数と職区分が逆転しているため、関係性が難しく実施できなかった。

ウ. 業務運用委員会の運営

地域密着型サービス事業者の質の確保をするため、運営評価を行う業務運用委員会を開催する。この委員会の委員には家族代表・地域住民代表・地域包括支援センター職員が含まれており、地域に開かれた施設としての取組みをアピールする場として活用していく。

項目	計画	実績
業務運用委員会の実施	年2回	高年者：年2回 中央：年2回 北部：年2回

<評価>

地域代表、利用者代表、家族代表に加え、地域包括支援センター、有識者代表のケアマネジャーを招き、事業運営についての意見をいただいた。中央については、2月末に実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。

エ．家族への支援の推進

認知症のある方の家族に、在宅介護を担う他の家族と意見交換をして認知症への対応の困難さや工夫を共有する場を設けることで、適切な支援を行う。

項目	計画	実績
家族の会の開催	年1回以上	高年者：年1回 中央：年1回 北部：年1回

<評価>

各館において、在宅介護を担う家族の苦労を、忌憚なく話せるよう雰囲気づくりに努めた。

参加された家族からはデイサービスでの様子と自宅での様子の対比ができたことが評価され、継続実施を希望する声が多く聞かれた。

オ．利用者の満足度の向上

利用にあたっての負担を減らす（持ち物の削減）ことにより、利用しやすい条件を整え、利用者満足度を上げる。また、他事業所への移行や利用中止、理由のはっきりしない当日キャンセルを防ぐため、その理由を分析し、ニーズを把握する。

項目	計画	実績
【新規】入浴用タオルの貸与化	2019年4月から	2019年4月実施
当日キャンセルの理由の分析、利用者のニーズの把握の強化	随時	実施

<評価>

タオルについては利用者、家族から「洗濯物が大幅に減って楽になった」「持っていく荷物が減って助かっている」、ケアマネジャーからは「紹介しやすくなった」という声をいただいた。

当日キャンセルの理由の分析を行い、主な理由として、病院受診やショートステイの利用であることがわかった。

カ．業務効率化の促進

法改正に伴い煩雑になった事務作業の効率を上げる。介護報酬請求システムと並行して作成している帳票を一元化して作成できるソフトを導入する。

項目	計画	実績
【新規】システムの更新対応	2019年秋頃	9月から実施

<評価>

システム移行時には業務量は増大したが、タブレット端末への直接入力などで、連絡ノートへの入力や印刷がスムーズに行えるようになった。また、業務が効率化されたことにより、利用者一人一人と携わる時間を増やすことができた。今後も多くの職員が便利な機能を使いこなせるようになることで、更なる業務の効率化を図っていきたい。

4. ヘルパーステーション岡福

(訪問介護、障がい居宅介護、障がい重度訪問介護、産前産後ホームヘルプサービス)

(1) 事業の概要

(訪問介護、障がい居宅介護・障がい重度訪問介護)

介護を必要としている方の自宅を訪問し、入浴、排泄、食事などの介護や、調理、洗濯、掃除などの家事、生活に関する相談や助言などの支援をする。

(産前産後ホームヘルプサービス)

出産前や出産後間もない時期に、体調がすぐれず、援助を必要としながらも、日中家族からの支援が受けられない方の自宅を訪問し、家事や育児、相談や助言などの支援をする。

(2) 利用実績

延訪問時間数 (時間)

サービス区分 (種別)	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
ヘルパーステーション岡福 (高齢者)	9,206.15	7,946.25	9,130.75	9,850.00	8,953.25
ヘルパーステーション岡福 (障がい児・者)	3,164.50	3,343.50	3,329.50	3,490.00	3,004.75
ヘルパーステーション岡福 (産前産後ホームヘルプ)	668.00	1,360.00	936.00	1,020.00	513.00
計	13,038.65	12,649.75	13,396.25	14,360.00	12,471.00

(3) 利用実績に対する自己評価

全体の実績は 12,471.00 時間で、2018 年度と比較して 925.25 時間の減少、計画と比較して 1,889.00 時間下回る結果となった。

高齢者では 11 月から長期入院や入所などで利用回数が多い方の利用が減少した。11 月以降新規利用者と契約した結果、実利用者は 6 人増加している。内訳は日常生活支援総合事業の利用者が 4 人増加した。実利用者は増加したが利用がなくなった分をカバーするまでに至らなかった。新規利用者獲得への取組みは継続して行い、実利用者を増やしていく。

障がい児・者は高齢者と同様に 11 月から長期入院者の影響があり、下半期の利用回数が減少した。その後、新規契約を行い実利用人数に変わりはないが訪問時間に影響が出た。

産前産後はサービスを提供する事業所が 8 事業所に増えたため、2018 年度の実績と比較すると利用が 423 時間減少した。

(4) 重点取組事項

ア. 登録ヘルパーの人材の育成

地域に信頼されるヘルパー派遣を行うため、乳幼児から高齢者、さらに重度心身障がい者や強度行動障がいの利用者にも幅広く対応できる人材を育成する。増加傾向にある精神疾患の利用者

など様々なニーズに応じていく。

項目	計画	実績
登録ヘルパーの研修会	月 1 回以上	年 22 回実施

＜評価＞

登録ヘルパーの研修会は毎月 1 回開催してヘルパーのスキルアップすることができた。研修内容は事故防止、緊急時の対応、障がいがある方の接し方、乳幼児の沐浴、おむつ交換などを実施した。高齢者、障がい者、産前産後の利用者など様々なニーズに対応できるようにした。

イ. サービス提供責任者の人材育成

利用者やご家族、介護支援専門員からの依頼や相談、サービスの調整など重要な役割を担うサービス提供責任者の役割は重要であり、サービス提供責任者のスキルの向上を図る。

項目	計画	実績
サービス提供責任者対象の研修会参加	年 3 回以上	年 4 回参加

＜評価＞

愛知県社会福祉協議会主催のスキルアップ研修、岡崎市介護サービス事業者連絡協議会訪問介護小部会主催のおむつ交換、口腔ケア、結核など訪問介護に関する知識や技術に関する研修会に参加した。研修結果を事業所内で共有しサービス提供責任者やヘルパーのスキルの向上に努めた。

ウ. 日常生活支援総合事業の対応

現行の予防専門型訪問サービスが 10 月から支援内容によって生活支援型訪問サービスに移行するにあたり、スムーズな事業の移行が行えるように地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と調整を図る。

項目	計画	実績
【新規】生活支援型訪問サービスへの移行	2019 年 10 月	2019 年 10 月実施

＜評価＞

日常生活支援総合事業の改正に伴い、事前に利用者やご家族に周知して地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と調整を行った。予防専門型訪問サービスを継続される方と生活支援型訪問サービスに移行される方の調整ができ、スムーズな事業の移行ができた。

エ. 業務効率化の促進

法改正に伴い煩雑になった事務作業の効率を上げる。介護報酬請求システムと並行して作成している帳票を一元化して作成できるソフトを導入する。

項目	計画	実績
【新規】システムの更新対応	2019 年秋頃	2019 年 8 月実施

＜評価＞

新システム導入により 1 回の入力でヘルパーの予定表作成、実績入力、国保請求、給与計算を一元化することができた。システムが連動している居宅介護支援事業所と提供票や実績のやりとりができ、業務の効率化が促進できた。

5. 養護老人ホーム

(1) 事業の概要

65 歳以上で身体上若しくは精神上又は環境上の理由及び経済的な理由により、自宅での生活が困難と判断された方を、岡崎市が措置により入所を決定する。入所された方の自立及び社会復帰を目指して個々の事情に寄り添いながら生活の援助を行う。

(2) 利用実績

入所者数各月計（人）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
養護老人ホーム入所	672	724	728	744	679

延利用日数（日）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
養護老人ホーム短期保護	1,008	754	791	717	948

(3) 利用実績に対する自己評価

これまでは、短期保護の利用を経て入所となることが通例であった。短期保護の利用日数が 2018 年度比 119.8%（157 日増）となり、通例であれば入所者増となるところであるが、2018 年度比 93.3%（49 名減）であった。虐待などの一時的な利用増加により、短期保護利用から入所に至らなかったケースは例年にないほど多かったことが原因と考えられる。また、短期保護の利用日数が増加した理由として、養護老人ホームからの要望で、高齢者虐待による保護期間を 2018 年度に岡崎市と協議をしたことにより、事態の終息まで安心して保護させていただけるよう延長したことが挙げられる。

(4) 重点取組事項

ア. 社会復帰に向けた支援の推進への取組み

年々、入所者の職員への身体的・日常的行動に関する依存度が上昇している。また、身体機能の低下が自立への意欲を低下させる傾向が見受けられる。介護予防支援の充実を図るとともに、受動的活動を自発的活動へ促し、自立への意識向上を図る。

項目	計画	実績
清掃ボランティアなどの地域貢献	年 6 回以上	年 6 回
買い物などの外出支援	年 8 回以上	年 44 回
調理教室の開催	年 6 回	年 6 回
個別検討会の開催	年 6 回	年 12 回
自発的活動支援	年 2 回	年 2 回

<評価>

ボランティア活動による地域貢献は、地域のこども食堂へ清掃のボランティアを行うことで、

地域貢献と同時に地域交流・世代間交流へとつながる大変良い機会を得ることができた。外出支援では、土地勘がない新規入所者のため、慣れていただくまで買い物支援を続けるなどの個別対応を行った。調理教室は、入所者からの希望に対応したチャーハンなどのメニューのほかに、退所して自立された際に活用できるようなレシピや調理方法を取り入れるなどの工夫をした。

個別検討会は、毎月の職員会議に処遇会議を同日開催し、本人の意向や課題やアプローチ方法の検討を重ねた。自発的活動支援は、施設内にある畑をより有効活用したいという入所者からの要望に対し、勉強会へ参加し収穫量のアップにつなげた。また、声量が低下したという方のために音楽療法士の講師を招き、楽しみながら歌うことを改めて感じていただいた。参加者からは「続けてみたい」という声をいただき、2020年度に定期的な開催を検討している。

イ. 身体拘束廃止に係る取組み

身体拘束廃止委員会を中心に、利用者の尊厳と主体性を尊重することができる職員を育成する。

項目	計画	実績
身体拘束廃止委員会の開催	年4回	年4回（5・9・10・1月）
身体拘束廃止に係る研修の実施	新規採用職員：配属時 配属職員：年2回	年2回

<評価>

身体拘束廃止委員会では外部講師を招き、「身体拘束とは」という基本的なポイントと「かもしれない」という疑問についてディスカッションを実施した。行動や支援の見直しを行うことで、身体拘束ケースゼロを維持することができている。

<公益事業>

6. 居宅介護支援事業所

(1) 事業の概要

介護を必要とされる方が、自宅で必要なサービスを適切に利用できるように、本人の心身の状態や生活環境、本人や家族のニーズに沿ってケアプランを作成する。主治医やサービスを提供する事業所、関係機関がスムーズに協働できるように、連絡・調整を行う。

(2) 利用実績

ケアプラン作成件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
高年者居宅介護支援事業所	1,687	1,729	1,734	1,920	1,933
中央居宅介護支援事業所	1,589	1,612	1,556	1,632	1,583
北部居宅介護支援事業所	1,603	1,462	1,436	1,536	1,396
南部居宅介護支援事業所	1,477	1,562	1,547	1,632	1,604
西部居宅介護支援事業所	1,483	1,425	1,417	1,536	1,497
東部居宅介護支援事業所	1,387	1,585	1,688	1,632	1,599
計	9,226	9,375	9,378	9,888	9,612

予防ケアプラン受託件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
高年者居宅介護支援事業所	247	162	166	96	273
中央居宅介護支援事業所	340	341	355	96	411
北部居宅介護支援事業所	264	331	342	96	314
南部居宅介護支援事業所	315	215	272	96	289
西部居宅介護支援事業所	228	356	373	96	381
東部居宅介護支援事業所	283	247	199	96	273
計	1,677	1,652	1,707	576	1,941

※2019 年度から、予防ケアプランは地域包括支援センターが中心となっており、居宅介護支援事業所では、地域包括支援センターでは担当できない要介護者のケアプランを主に担当している。

(3) 利用実績に対する自己評価

常勤職員を 1 名増員した高年者は、競合する事業所数など、環境面の優位性や多職種連携に注力し、依頼数を増やしたことで着実に件数を伸ばすことができた。東部・北部は、人員配置の入替えで経験年数の浅い職員を配置せざるを得なかったため、作成件数が減少しているが、これは一時的なものと分析している。

全体に要介護認定の有効期間が 3 年間に延長となり、区分変更申請が増えているという環境の中

で、介護度が確定する前の暫定期間に関わることも増えている。認定の結果が要支援認定であれば結果としてケアプランの増加に結びつかないということも多く、算定件数に反映されない業務の増加が課題となっている。

【高年者】

常勤ケアマネジャーを1名増員し5名体制でスタートした。前期は伸び悩んだが、後期は実績件数も着実に伸び、計画通りの実績を上げることができた。予防ケアプランの件数においては、実績件数が計画件数を常に上回っている状況である。しかし、今後の収支バランスを考慮すると、ケアプランの件数の安定を図ることが必須であり、予防ケアプランの受入れについて慎重に検討していく必要がある。

【中央】

病院との連携を進めてきたが、入院先から直接入所になるケースや、支援を行う環境を整えても本人の拒否が強くサービスの利用に至らないケースなど、実績に結びつかない支援が多かった。

入院や入所による抹消は36件あった。介護になりそうな暫定利用も含め、積極的に新規受け入れを行ったが、入所希望者が多く、在宅支援ではなく施設探しに時間を割くことが多かった。一方、要支援の実績が増えた理由は、要介護から要支援認定に変更になっても、継続的に担当を依頼されることが多いことが挙げられる。

【北部】

配属された新規職員の教育を上半期で行い、ケアプラン作成の新規受け入れができる体制が整った頃には、寒い時期に入り、入院や入所が増えたためケアプラン作成数が伸びなかった。長く在籍している職員が少なく、病院や包括支援センターなど、他機関からの信頼が厚いとは言い難い。今後は関係づくりに力を入れていくことで、ケアプラン作成数の増加に努める。

2019年度に関しては、予防ケアプランの受託件数を増やすことで、収入の確保に努めた。

【南部】

年度当初、ケアプラン作成件数が伸び悩み、要支援の予防ケアプランの受託を増やし収支のバランス維持に努めた。時間の経過とともに予防ケアプランで受けたケースが要介護に変わってきておりケアプランが増える傾向を維持している。新規の依頼は地域包括支援センターや病院などからコンスタントに来ており、計画の数には届かないまでも、2018年度を上回る実績となった。

【西部】

近隣の病院や関係機関との関係づくりの成果が出ており、ケアプラン作成件数は計画には届かないまでも2018年度の実績を上回った。予防ケアプラン作成件数は横ばい状態で、これは状態の安定した方が大半を占めているためであると分析している。今後も関連地域の地域包括支援センターや医療機関などとの関係づくりを進め、ケアプラン作成依頼の確保とともに地域のニーズの把握に努めていきたい。

【東部】

10月初旬に職員が1名退職し、直ぐに新たな職員が配属されたが、最初から多くのケアプラン作成を担当させることができず、件数を伸ばすことができなかった。この収入の不足分を予防ケアプランの受託によって補おうとしたため、予防ケアプランが計画件数の約3倍となっている。

(4) 重点取組事項

ア. 特定事業所加算の算定

主任介護支援専門員を置く居宅介護支援事業所として、特定事業所加算の算定要件でもある地域の介護支援専門員の人材育成を行う。

項目	計画	実績
実務研修の実習生受入	5月～7月	高年者：5月1名 西部：5月1名
他法人が運営する居宅介護支援事業所と協働した事例検討会等の研修会の開催	各事業所で年1回以上	各事業所年1回

<評価>

介護支援専門員、実務研修の実習生受入依頼が2件に留まったのは、受験要件の厳格化により、実務研修を受講できる受験者の数が減少したためである。地域全体のケアマネジメントの質の向上に貢献するため、2020年度以降も実習受入の依頼には積極的に応じる。また、事例検討会や研修の開催により、地域包括支援センターや他法人の主任介護支援専門員と協働し、地域の人材育成に取り組んだ。開催方法は、各事業所が地域の実情に即した形で行い、多職種協働や医療連携の促進に資する事例検討会を開催した。

イ. 業務の効率化

パソコン・システムの更新にあたり、スムーズに移行を行うための準備、カスタマイズが必要な書式の検討を行う。職員全てが更新に適応し業務の効率化を図ることができるよう、管理者を中心としたプロジェクトチームをつくり対応する。

項目	計画	実績
【新規】システムの更新対応	2019年秋頃	2019年8月実施

<評価>

基本的な操作方法やデータの移行自体は、準備段階から職員全てが更新に適応できるよう会議を重ねたこともあり、大きな混乱なく行うことができた。しかし、応答速度が極端に遅くなるなど想定外のトラブルが発生し、これに対応する窓口がソフト開発業者・回線業者・システム運用支援業者など複雑化して解決に時間を要した分、業務効率の改善も遅れた。

7. 地域包括支援センター

(1) 事業の概要

地域住民の保健・医療の向上と福祉の増進を包括的に支援するために、介護予防ケアマネジメント業務、総合相談支援業務、権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務を一体的に実施する。

(2) 利用実績

相談件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
高年者地域包括支援センター	8,507	9,624	10,416	11,000	8,841
ふじ地域包括支援センター	3,660	7,214	7,486	7,200	9,164
中央地域包括支援センター	6,696	8,548	9,330	8,500	9,567
北部地域包括支援センター	9,558	9,838	10,463	9,900	11,759
南部地域包括支援センター	7,995	8,087	7,804	7,500	11,361
西部地域包括支援センター	9,337	11,375	12,641	12,000	13,298
東部地域包括支援センター	6,001	9,645	13,858	11,400	12,098
計	51,754	64,331	71,998	67,500	76,088

(3) 利用実績に対する自己評価

積極的に地域に出向き、地域資源の掘り起こしに努めてきたことで、「困りごと窓口＝地域包括支援センター」の周知が進んできており、担当学区の高齢者人口や高齢化率などにより差はあるものの、全体の件数は増加している。

【高年者】

困難ケースはできるだけ早急に対応し、長期化しないよう心がけている。相談件数は減っているが、地域住民だけでなく、医療機関・警察・コンビニエンスストアなど、多様な機関から相談が寄せられるようになった。

【ふじ】

地域のイベントや会議などに出席する機会を積極的に増やしたことにより、相談を寄せられる方や機関の幅が広がった。これに伴い、情報共有の場も増え、事前にできる情報収集が飛躍的に多くなり、予めフォローして対応することができている。

【中央】

地域行事への積極的な参加や地区民協での相談会を実施するなどの活動を通じて、地域包括支援センターの周知をより一層図ることができた。地域住民や民生委員、地域役員からの相談が増加した。

【北部】

高齢者人口の増加に比例した連携が地域との間で着実に進んでおり、相談件数も年々増加している。地域住民で地域の課題について検討する協議体の取組みを行い、高齢者だけでなく地元の学校で、生徒に向けた認知症に対する理解の促進などを行っている。

【南部】

処遇困難ケースや虐待ケースが増加傾向にあり、これに伴う相談や短期集中型通所サービス開始に伴う介護予防の相談対応などにより、相談件数が大幅に増加した。

【西部】

高齢者人口の増加に伴い、相談件数も年々増加している。また、事案が困難化の傾向にあり、多様な関係機関や地域から相談が寄せられるようになっている。地域包括支援センターの高齢者相談窓口としての認知度が定着してきたことも件数増加につながった。

【東部】

相談件数が計画を上回ったのは、「困りごと相談窓口＝地域包括支援センター」という構図が地域住民に浸透してきたためと推測される。多様な関係機関からの相談も全体の相談件数に比例して増えてきており、多職種連携が進んできている。

(4) 重点取組事項

ア. 人材育成の推進

地域包括支援センター職員に求められる、介護保険制度などの理解や会議企画力など実践的なスキルを、客観的に評価するための指標を2か年計画で作成する。

項目	計画	実績
指標の作成	2020年2月まで	2020年2月実施

<評価>

多岐に渡る業務を洗い出し、項目を分けて難易度別に整理をした。基礎資格や経験年数が異なる職員が、現状はどの業務までができており次に何を目標せば良いのか、目に見える形で理解できるよう、管理者会議で検討し指標を作成した。

イ. 業務の質の向上

地域包括支援センターに配属されている三職種（社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員）の専門性を活かし、職種ごとに双方向の勉強会を企画・運営し、職員の資質向上を図る。

項目	計画	実績
保健師による勉強会の開催	年1回以上	年1回実施

<評価>

保健師が主体となり、地区踏査（地域に出向いて直接地域を観察したり話を聞いたりすることで生活状況の実感的情報を得ること）についての勉強会を実施した。今後、それぞれの学区で実践することができるよう、実際の地域の資料や地図を活用して、地域課題の抽出・分析の方法を学んだ。

8. 要介護認定調査事業

(1) 事業の概要

保険者（市町村）から委託を受けて、本人や家族から心身の状態の聞き取りを行い、「どの程度の介護を受けているか」、「どのくらいの介護が必要か」について調査する。

(2) 利用実績

調査件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
要介護認定調査	588	650	854	948	920

(3) 利用実績に対する自己評価

岡崎市からの依頼を全て受託し、市では行っていない土曜日の調査を年間 14 件受託した。計画に実績が届かなかったのは、市外からの委託依頼が見込みより少なかったためである。

9. 法人後見事業

(1) 事業の概要

事業団が成年後見人、保佐人又は補助人になり、判断能力が不十分な方の権利を擁護する。本人に代わって預貯金などの財産管理、福祉サービスの利用にかかる契約行為などの身上監護、あるいは本人が不利益な契約をした際に取り消すなどの支援を行う。

(2) 利用実績

契約者数各月計（人）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
法人後見	108	100	100	108	112

(3) 利用実績に対する自己評価

岡崎市成年後見センターからの依頼で、1 件の受任があり計画を上回ることができた。今後地域包括支援センターとの連携も進めていく。

(4) 重点取組事項

ア. 地域で支える支援体制の構築

法人が行う役割を認識し、公正中立を担保する取組みとして、業務運用委員会を開催する。

項目	計画	実績
業務運用委員会	年 1 回以上	年 1 回

<評価>

11 月に業務運用委員会を開催し、事業報告と全利用者の個別事例報告とケース検討を行った。

弁護士、医師、福祉有識者 3 名の委員から具体的な助言をいただいた。困難事例の弁護士による法的見解により、その後の業務が円滑に進んだ。

10. 福祉人材育成事業

(1) 事業の概要

高齢者支援及び障がい児・者に介護を提供する資格を得るための研修事業である。福祉事業に携わる人材の育成や家族介護者のスキルアップを目的として、介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー 2 級相当）を実施する。

(2) 利用実績

受講者数（人）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
介護職員初任者研修	19	12	8	20	6

(3) 利用実績に対する自己評価

受講者が 6 名、その後 2 名自己都合で中断となり、最終的に修了者は 4 名であった。

2019 年度の新たな取組みとして、キャッシュバック制度を取り入れたが、申込人数への影響はなかった。しかし、資格取得後に事業団へ就職した受講者が 2 名いたことは、キャッシュバック制度導入の成果と評価している。

4 年間研修を実施してきたが、年々受講者が減少している原因は、周知不足と好景気による福祉職への就職希望者の減少の影響が大きいと思われる。

介護予防・日常生活支援総合事業で、地域住民主体サービスの人材育成が急務となっている現状がある。さらにヘルパーステーション岡福の生活支援型訪問サービスに特化した登録ヘルパーの採用につながるように、2020 年度は介護職員初任者研修に代えて、「介護に関する入門的研修」を実施する。

11. 年金者住宅ゆとりの里（住宅型有料老人ホーム）

（１）事業の概要

60 歳以上の方を入居対象とし、食事の提供や 24 時間体制の安否確認のほかに、必要に応じた生活援助や緊急時の対応、季節ごとの行事やレクリエーションを提供する。また、介護が必要になった場合は、ケアマネジャーにつなぎ、訪問介護や通所介護などの外部サービスを利用し、入居生活を安心して継続できるように支援する。

（２）利用実績

入居室数各月計（室）※全月満室=420

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
年金者住宅ゆとりの里	409	419	414	420	412

（３）利用実績に対する自己評価

Aタイプは3室退居があり、4室の入居があった。Bタイプは2室の退居があり、2室の入居があった。Aタイプは8か月間空室になったが、Bタイプは1年をとおして満室だった。2018 年度と比較して2室減少し、計画よりも8室下回った。新規で契約した入居者は家賃方式でAタイプでは4人から5人に、Bタイプでは2人から3人に増加した。

（４）重点取組事項

ア．健康面、身体機能の支援の強化

定期体操を引き続き実施する。理学療法士のアドバイスを受けながら岡崎ごまんぞく体操の要素を取り入れ、ゆっくり負荷をかけることで入居者の心身の健康の向上に努める。

項目	計画	実績
定期体操	週 1 回以上	週 1 回実施
看護師相談	月 1 回以上	月 1 回実施
健康診断	年 2 回以上	年 2 回実施

<評価>

定期体操のごまんぞく体操は9月から週 1 回実施した。16 人が毎週参加して3か月に一度評価を行い心身の向上に取り組んだ。看護師相談は月 1 回相談の機会を設け、健康についてのアドバイスを行った。健康診断は6月の老人健診と3月の岡崎市医師会の健康診断を受ける機会を設け、入居者の健康管理に努めた。

イ．日常生活の支援の強化

オプションサービスの生活支援で質の高いサービスを実施し、快適で安心して暮らせる環境を提供する。急な体調不良や退院後に体調が回復していない方、介護保険外で緊急に介助が必要な方に対して支援を行う。また、行事に参加する機会を作り生活面の充実を図る。

項目	計画	実績
オプションサービスの提供（服薬確認、掃除、洗濯、買物代行、配膳、身体的介助など）	随時	年 2,715 件実施
外出行事、ボランティア来訪、七夕会、クリスマス会などの交流会	月 1 回以上	年 14 回実施

<評価>

オプションサービスの利用は増加傾向にあり、年間 2,715 件実施した。入居者の身体能力の低下に伴う利用希望が増えたが、安心して暮らせる環境を提供できた。

毎月 1 回以上行事を実施した。4 月は旧本多忠次邸、11 月はラグーナ蒲郡に外出行事を行った。8 月は竜南中学校の生徒と、11 月は保育園の年少から中学 3 年生までのチアダンスチームのボランティアと多世代交流を行った。

Ⅲ 福祉の村

<社会福祉事業>

1. 希望の家（就労移行支援、就労定着支援、就労継続支援B型）

（1）事業の概要

（就労移行支援）

就労を希望する 18 歳以上の障がいのある方に、生産活動や職場体験などの機会を提供して、必要な知識の習得や能力向上のための訓練、就労に関する相談や支援、就労後の職場定着のためのサポートなどを行う。

（就労定着支援）

就労移行支援などを利用して、通常の事業所に雇用された方の就労の継続を図るため、企業や障がい福祉サービス事業所、医療機関などと連携をとり、雇用により生じる問題に関する相談、指導及び助言を行う。

（就労継続支援B型）

一般就労が難しい 18 歳以上の障がいのある方に、生産活動などの機会の提供、必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

（2）利用実績

稼働率（%）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
希望の家就労移行支援	80.0	73.0	73.4	83.0	72.8
希望の家就労継続支援B型	112.0	101.0	101.4	101.0	110.7

就労定着支援件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
希望の家就労移行支援	-	-	0	2	0

※主たる事業に付随する事業として就労移行支援のサービス区分に含める。

（3）利用実績に対する自己評価

（就労移行支援）

新規利用者獲得のために、ハローワーク主催の利用者相談会への参加や関係機関へのあいさつ回りを行ったが、稼働率の向上にはつながらず計画を達成できなかった。2020 年度は 2 名の新規利用者を受け入れることにより 5 名で事業を開始することができるが、その後も新規利用者獲得のため、これまで以上に力を入れていきたい。一般就労への移行実績は、上半期に 1 名、下半期に 2 名達成することができた。下半期の 2 名については、福祉の村の清掃員として事業団が直接雇用している。一般就労への移行と定着実績が報酬単価に影響するため、高い実績を維持できるように努める。

(就労定着支援)

就労した方に事業を紹介し勧めたが、安定して就労できていたことで、環境変化による生活面での課題などが生じていなかったため、利用につながらなかった。

就労移行支援の利用者にとって就労定着支援があることで一般就労に移行することへの安心につながっているため、就労後に相談がある場合には即対応できるように準備をしていく。

(就労継続支援B型)

年度開始時点での新規利用者2名のほか、送迎を開始したことにより、年度途中の新規登録があり、計画を達成することができた。

利用者の報酬単価は、請負業務減少に伴い減額となる見込みである。利用者ニーズに沿った請負業務の見直しを行い、安定した事業運営について検討する。

(4) 重点取組事項

ア. 送迎の実施

利用者からの要望が高く、事業所離れの防止と新規利用者の獲得を目的として、2018年度から試行的に開始している送迎を本格的に実施する。ルートの拡大を図ることで、送迎希望者を対象に拠点送迎を行いサービスの充実を図る。福祉の村他事業所と合同で送迎を行っているため、この機会に他事業所との連携強化に努める。

項目	計画	実績
【新規】送迎サービス実施	5人以上	7人

<評価>

計画していた以上の利用者に対応をすることができた。送迎サービスがあることで、新規利用者獲得につながっており、今後も送迎サービスの継続と拡大は必要であるため、引き続き対応できていない送迎希望者に対して検討を進めていく。

イ. 職員の資質向上

年度毎と長期での研修計画を作成し、研修を実施する。支援内容を強化するため、支援者に求められる役割、知識、技術の向上を図る。

項目	計画	実績
外部研修	年3回以上	年4回
内部研修	年3回以上	年3回
他事業所訪問	年3回以上	年4回

<評価>

作成した研修計画については随時見直しを行い、いずれの研修や訪問についても計画を達成することができた。今後も積極的に内部・外部研修や他事業所などの視察を行うことで、資質の向上を図り、他事業所との連携を強めていきたい。一部の訪問については、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から2件中止となったが、2020年度も社会情勢を踏まえながらも積極的な研修・訪問を実施する。

2. のぞみの家（就労継続支援B型、生活介護）

（1）事業の概要

（就労継続支援B型）

一般就労が難しい 18 歳以上の主に知的障がいのある方に、生産活動などの機会の提供、必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

（生活介護）

18 歳以上の主に知的障がいのある方に、日常生活の支援や創作的活動・生産活動などの機会の提供、身体機能や生活能力の向上のために必要な支援を行う。

（2）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
のぞみの家就労継続支援B型	114.0	112.5	110.9	114.3	111.2
のぞみの家生活介護	94.1	103.6	102.4	104.8	101.3

（3）利用実績に対する自己評価

（就労継続支援B型）

4 月に新規利用者 4 名（特別支援学校卒業生 1 名）を迎えることができ、7 月までは計画に近い稼働率であった。しかし、7 月以降に施設入所などを理由に退所があり、稼働率が下がってしまった。3 月に新規利用者 1 名を迎えることができ、稼働率 100%を超えているが、計画を達成することができなかった。

今後も様々な理由により休む利用者に対して、半日の通所を呼びかけるなど、利用者数を増やせるように、相談支援事業所や保護者に働きかける。

（生活介護）

稼働率 100%を超えているが、8 月に施設入所のための退所や入院、9 月以降も、様々な理由により休みが多く、計画を達成することができなかった。3 月に新規利用者 1 名（特別支援学校卒業生）を迎えることができたため、2020 年度は稼働率を伸ばしていきたい。

（4）重点取組事項

ア. 送迎の実施

利用者からの要望が高く、事業所離れの防止と新規利用者の獲得を目的として、2018 年度から試行的に開始している送迎を本格的に実施する。ルートの拡大を図ることで、送迎希望者を対象に拠点送迎を行いサービスの充実を図る。福祉の村他事業所の合同で送迎を行っているため、この機会に他事業所との連携強化に努める。

項目	計画	実績
【新規】送迎サービス実施	10 人以上	27 人

<評価>

6月にマイクロバスの送迎を開始して、定期便4台の送迎利用者は、生活介護が17名、就労継続支援B型は9名、合計26名であった。そのほかにも、特別な理由により来所が困難な方に対して不定期に個別送迎を行っており、計画を達成することができた。送迎利用者からは評価をいただいているが、送迎利用者の拡大について引き続き検討する。

イ. 工賃向上、施設外就労の取組み（就労継続支援B型）

工賃向上への取組みを強化する。利用者への有効な支援として、施設外就労を充実させる。

項目	計画	実績
年間工賃額	850万円以上	8,168,687円
施設外就労年間日数	220日以上	224日

<評価>

年間工賃額に関しては、主力の車部品の企業が他の福祉事業所との取引を開始したために作業量が減り、工賃が2018年度を下回り計画を達成することができなかった。新規協力企業開拓は、業務調整がつかず行うことができなかったため、2020年度に改めて取り組む。

施設外就労は、予定通り実施し、計画を達成することができた。企業側の協力も得ることができ、工賃向上につながっている。

ウ. 利用者支援の充実のための研修参加、他事業所の見学の実施（生活介護）

職員研修、他事業所への見学を実施し、障がい者が持つ特性を理解し、それぞれの個性に合わせた利用者支援を充実させる。

項目	計画	実績
外部研修参加	年4回以上	年3回
他事業所見学	年3回以上	年3回

<評価>

外部研修への参加は7月の接遇研修、2月の権利擁護研修に生活介護、就労継続支援B型のサービス管理責任者がそれぞれ参加した。権利擁護研修では利用者とのかかわり方で重要なのは、日々振り返ることであると学んだ。また、2月にサービス管理責任者の研修に参加予定であったが、新型コロナウイルスの影響で中止となった。

他事業所の見学は10月に生活介護、就労継続支援B型の職員がそれぞれ1名、市内の生活介護事業所で見学・実習を行った。2月に生活介護の職員が豊田市の生活介護事業所の見学を行った。また、3月にグループホームの見学を予定していたが、新型コロナウイルスの影響を考慮し中止した。

3. そだちの家（生活介護）

（1）事業の概要

18 歳以上の主に知的障がいのある方に、日常生活の支援、創作活動、生産活動、身体機能の向上などをおして、日常生活を充実するためのサービスを提供する。

（2）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
そだちの家生活介護	95.2	91.4	88.3	92.0	82.5

（3）利用実績に対する自己評価

当初の登録者数が 2018 年度と比較して 1 名減少しており、年度後半においては 3 名減少したため計画を達成することができなかった。そのうち 2 名が施設入所による退所であり、今後も施設入所による退所が増加することが想定される。稼働率を上げるために、現在利用している方の利用回数を増やす取組みを行う。また、他事業所で受入困難な強度行動障がいの方に対して、相談支援事業所を通じて関係機関と調整して、2020 年度は 2 件の新規利用者獲得につなげることができた。

（4）重点取組事項

ア．送迎の実施

利用者からの要望が高く、事業所離れの防止と新規利用者の獲得を目的として、2018 年度から試行的に開始している送迎を本格的に実施する。ルートの拡大を図ることで、送迎希望者を対象に拠点送迎を行いサービスの充実を図る。福祉の村他事業所と合同で送迎を行っているため、この機会に福祉の村の他の事業所との連携強化にも努める。

項目	計画	実績
【新規】送迎サービス実施	12 人以上	16 人

＜評価＞

送迎ルートを拡大したことにより、計画より多くの利用者に送迎サービスを実施することができた。しかし、送迎希望者全てに対応できていないため、今後に対応策の検討を進めていく。

イ．支援に直結した効果的な研修の参加、施設訪問の実施

強度行動障がいの利用者を受け入れるために必要なスキルを身に付ける研修会への参加、活動プログラム活性化のために先進的な取組みをしている外部事業所の訪問を実施する。

項目	計画	実績
内部及び外部研修	年 13 回以上	年 15 回
外部施設訪問	年 3 回以上	年 3 回

＜評価＞

外部研修では、利用者の権利擁護・虐待防止をテーマにしたものを中心に参加した。参加者が研修報告会を実施し他の職員に内容を共有して、日常の支援につなげた。また、外部施設訪問では、利用者が併用している事業所を訪問し、先方の職員と意見交換することで、支援の共有や新たな支援方法を導入することができた。

ウ．事故防止対策取り組み強化

利用者が安心・安全に施設を利用できるよう、転倒などによるケガの防止、利用者による他の利用者や職員への他害防止を強化していく。

項目	計画	実績
事故防止のための検討会議	年 12 回以上	年 24 回

＜評価＞

ケガや事故が発生した際に検討会議を開催し、原因や反省点を話し合い、再発防止の具体策を出した。また、福祉の村の看護師及び関係機関と連携し、利用者の感染症拡大防止の担当者会議を開催した。

4. にじの家（生活介護、日中一時支援）

（１）事業の概要

（生活介護）

18歳以上の主に身体と知的に障がいのある方に、入浴・排せつ・食事などの介護、日常生活の支援、創作的活動・生産活動などの機会の提供、身体機能や生活能力の向上のために必要な支援を行う。

（日中一時支援）

小学生以上の主に身体障がいのある方に、日中における活動の場を確保し、家族の就労支援及び介護者の一時的な休息を図る。

（２）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
にじの家生活介護	95.3	96.3	87.5	97.0	86.1
にじの家日中一時支援	25.5	30.6	34.8	36.0	40.9

（３）利用実績に対する自己評価

（生活介護）

年度途中で、3名の新規利用者を獲得できたが、2名の方が亡くなられたことや、1名の方の長期入院が重なり、稼働率が予定よりも伸びず、計画を達成できなかった。2020年度は、岡崎特別支援学校から、新卒者5名を獲得できた。2020年度以降も多くの方にご利用いただけるよう、引き続きの関係機関と連携して呼びかけを行っていく。

（日中一時支援）

新規登録者を5名獲得できた。日によって稼働率にばらつきはあるが、計画を達成することができた。平日、昼間の時間帯の稼働率を増やすこと、夏休みなど学校が休みの期間の受け入れを増やすことを、今後の優先課題として取り組んでいく。

（４）重点取組事項

ア．職員の資質の向上

研修計画を作成し、計画的に外部施設の訪問を実施する。支援者としての役割、知識、技術を習得し、また、医療との連携や看護技術の適切な標準化により、サービスの質の向上を図る。

項目	計画	実績
他生活介護事業所との連携	年2回以上	年15回
看護師会議	月1回以上	月1回
主治医及び嘱託医との連携	年1回以上	年5回

<評価>

他生活介護事業所との連携について、計画よりも大幅に回数を増やすことができた。医療的ケアが必要な利用者の他事業所での様子など、担当者から情報を収集し、利用者が安心・快適に過ごす環境を整えることができた。また、体調不良の予兆など早期発見に努めることができた。

新たに、看護師会議を設置し、定期的な開催及び必要時の臨時開催を行った。医療処置が必要な利用者への対応及び利用者の体調異変や、新たな手技などを看護師で共有することができた。また、福祉の村内の看護師対応の統一に努めた。

嘱託医との連携は今までの定期受診に合わせ、利用者の異変発覚時の相談先として関係を深めることができた。

イ．職員の腰痛予防対策

安全に利用者を介助できるように、腰痛発症原因の一つである重心のずれに着目した腰痛予防対策を図る。また、腰痛予防体操を継続することとあわせて新しい知識の取得も行う。

項目	計画	実績
腰痛予防体操の実施	1日1回	1日1回 勉強会2回実施

<評価>

所属する理学療法士により、介助後にすぐ行うことのできる簡単な予防体操を周知、実施した。また、勉強会を実施し、腰痛予防に努めた。

ウ．リハビリを含めた個別支援の充実

利用者を中心とした各関係機関との連携を強化し、家庭と事業所との間で連続性のある個別支援を提供する。

項目	計画	実績
施設間交流	年2回以上	年2回
サービス管理責任者による個別支援計画の実施確認	年6回	年6回

<評価>

岡崎特別支援学校とは音楽を通じた交流会を開催し、学校からの情報を積極的に収集し、利用者支援の参考とすることができた。また、豊田市の事業所と活動を通して交流を行った。

サービス管理責任者による個別支援計画の確認を随時実施し、理学療法士との連携によりリハビリ計画についても見直しを図った。

5. みのりの家（短期入所・自立生活訓練、日中一時支援）

（１）事業の概要

（短期入所・自立生活訓練）

一時的に家族による世話が受けられない障がいのある方に、短期間の宿泊ができる場を提供し入浴、排泄、食事などの援助をする。

（日中一時支援）

小学生以上の主に知的障がいのある方に、日中における活動の場を確保し、家族の就労支援及び介護者の一時的な休息を図る。

（２）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
みのりの家短期入所	100.3	100.3	101.2	100.0	100.6
みのりの家日中一時支援	101.1	114.7	115.4	115.0	105.5

（３）利用実績に対する自己評価

（短期入所）

突然のキャンセルにも、迅速に次の利用者を充て、稼働率を確保し、計画を達成することができた。また、新たな利用者を受け入れる場合は、安全のため各事業所の担当者との連携を強化し、情報共有を行った。

特に週末の利用希望が多く、毎月調整しなければならない状況が続いている。継続利用者だけでなく、外部を含めより多くの利用者を受け入れるために調整を行う。

（日中一時支援）

平日の他事業所終了後からの時間帯と、学校や他事業所などが休みの日に利用希望が集中している。今後、ニーズが高い時間帯にサービス提供を絞り実施する。

（４）重点取組事項

ア．事故防止の強化

利用者の行動特性について確認し、共通認識を持ち、事故防止につなげる。

項目	計画	実績
事故防止のための検討会議	年 12 回以上	年 24 回

＜評価＞

月 2 回、短期入所、日中一時支援の振り返りを行い、連絡ノートを活用して不在の職員への共有を行った。また、事故報告、ヒヤリハットを活用し、その都度、職員間で解決策・対応策を検討した結果、計画を大幅に上回ることができた。

イ．業務改善の推進

日々の業務の見直しにより効率化を図る。

項目	計画	実績
業務改善提案件数	1人1件以上	7人中4人提出

<評価>

日々の業務に追われたことが大きな要因となり、計画を達成することができなかった。業務改善に対する意識は高くなっており、日々の会話の中にも、改善案は出てきている。それを記録する習慣を身につけるようにする。

6. 友愛の家（地域活動支援センター）

（1）事業の概要

障がいのある方を対象に、教養や健康の維持向上のための各種講座、創作的活動や生産活動の機会、地域交流の場を提供する。

（2）利用実績

利用者数（人）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
友愛の家（来館者）	—	—	79,965	80,000	76,135
友愛の家（延べ講座利用者）	5,299	7,045	9,820	11,000	10,204

（3）利用実績に対する自己評価

新型コロナウイルス対策の影響で、3月の講座及びイベントが中止となり、計画を達成することができなかった。

また、体育館リニューアルに伴い、2018年度のスポーツ講座を友愛の家内の多目的室で開催していたことに対し、2019年度は体育館で開催した。それにより、友愛の家来館者数は、減少する結果となった。

（4）重点取組事項

ア. 友愛の家を知っていただくためのPR効果のあるイベント開催

障がいのある方はもとより、その支援者などと地域が交流できる機会を提供し、一緒に楽しめるイベント（友愛音楽会、障がい者スポーツ体験など）を実施する。障がいのある方についての理解や友愛の家についての理解を深める場とする。

項目	計画	実績
新しく他団体と協力して行うイベント	年5回以上	年6回（種類）開催

<評価>

他団体と協力して、ゆうあいミュージックアワー&ミニミニパン広場（6月）、星見会（7月）、みんなの食堂（7月～2月：月1回）、健康と美のマルシェ（11月）、障がい者スポーツ体験会（11月）、リブラまつり出店（11月）の計6種類の新たなイベントを開催した。どのイベントも新しい層の利用者を獲得する上で、大きな効果があった。

イ. リラックスルーム機能の強化

精神障がいのある方を中心に、社会参加の練習のために設けられたスペースの利用拡大を図る。（友愛図書ポップ作成、啓発を促すチラシの配布など）

項目	計画	実績
日常プログラムの提供	年3回以上	年6回開催
広報による活用方法等の周知	年10回以上	年12回実施

＜評価＞

精神障がい者のしゃべり場を6回開催し、当事者同士の情報共有や親睦を深めた。

また、広報活動としては、館内掲示、地域の回覧板、障がい者団体・相談支援事業所・見学者への紹介などを実施した。利用実績は、2018年度の30回に対し、50回と大幅に増やすことができた。

ウ．夜間帯の利用強化

日中の時間と比べると利用者が少ない18時以降の講座内容などを見直し、定期的なイベントを実施する。（支援者PC講座、みんなの食堂、星見会など）

項目	計画	実績
定期的に行う講座イベント等	年5回以上	年8回（種類）開催

＜評価＞

講座として、支援者パソコン講座（月2回）、楽しい手話講座（月2回）、メンタルヘルスマネジメント検定受験講座（1月～2月：計4回）を開催した。

また、イベントとして、星見会（7月）、秋の夜長の映画鑑賞会（9月）、みんなの食堂（7月～2月：月1回）、ボッチャしませんか（10月～2月：月1回）、ひとりカラオケマラソン（11月・1月）を開催した。夜間帯の講座やイベントを開催したことで利用強化につながったが、開催していない時には利用者が少ないので、日常的に利用してもらえるよう検討する。

7. 福祉の村相談支援事業所

(1) 事業の概要

障がいのある方や家族・関係者からの地域での生活・福祉に関する相談を行う。また、障がい福祉サービスや障がい児通所サービスなどの利用のための情報提供や利用計画の作成、サービス支給決定後の継続支援・連絡調整などを行う。

(2) 利用実績

計画書作成件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
福祉の村相談支援	2,601	3,170	2,680	2,580	2,878

(3) 利用実績に対する自己評価

障がいのある方の地域における生活を支援するため、福祉、保健、医療、療育、就労など幅広いニーズと様々な地域の社会資源の間に立って、複数のサービスを適切に結びつけるなどの調整に努めた。また、総合的かつ継続的なサービス供給を確保するとともに社会資源の改善、開発にも努めた。

新たに医療的ケア児のサービス調整を担うようになったこと、障がい者基幹相談支援センターや行政からの困難ケースを積極的に受け入れたことから、計画作成数が大幅に増加している。また、こども発達相談センターからのケース依頼も増加している。

(4) 重点取組事項

ア. 相談支援の強化

障がい福祉サービスの紹介や調整、その他の相談（金銭管理・就職活動・対人関係など）、権利擁護などの支援を行う。地域に密着した支援を目指すとともに関係機関との連携を強化する。

項目	計画	実績
サービス担当者会議の開催	月 45 件以上	月 47 件

<評価>

行政及び教育機関、医療機関を含めたサービス担当者会議を開催し、様々なサービス調整や支援機関の調整を行うことができた。そのことにより、ケース介入時のサービス担当者会議の参加依頼も増加した。

8. こども発達支援センター

(児童発達支援センター、日中一時支援、保育所等訪問支援、相談支援)

(1) 事業の概要

(児童発達支援センター)

未就学の心身の発達に心配のある子、又は障がいのある児童に、日常生活における基本的動作の指導、自活に必要な知識や技能の付与、又は集団生活への適応のための訓練を行う。

(日中一時支援)

単独通所（わかば）を利用している児童の保護者のうち、両親ともに平日常勤で勤務している方が仕事と療育利用の両立をしやすいするために、療育利用前後の時間帯に児童の預かり、見守りなどを行う。

(保育所等訪問)

保育所や幼稚園などに在籍している障がいのある児童が、集団生活の中で安心して過ごせるように、保護者や訪問先の担当職員に専門的な助言や支援を行う。

(相談支援)

未就学の障がいのある児童や保護者・関係者からの相談に応じる。また、障がい福祉サービスの利用申請時の利用計画書の作成や、サービス支給決定後の連絡調整などを行う。

(2) 利用計画

児童発達支援センター稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
支援センター児童発達支援	—	平日 101.0	平日 104.0	平日 101.0	平日 104.9
		土曜 25.0	土曜 26.0	土曜 25.0	土曜 30.3
		全体 88.1	全体 91.2	全体 92.0	全体 92.1

日中一時支援稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
支援センター児童発達支援	—	—	—	60	38.2

※主たる事業に付随する事業として児童発達支援センターのサービス区分に含める。

保育所等訪問件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
支援センター保育所等訪問	77	100	142	125	151

相談支援計画書作成件数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
支援センター相談支援	924	937	808	850	695

（３）利用実績に対する自己評価

（児童発達支援センター）

契約者数が少ない親子通所の前半期に３歳児親子 15 名の受入れをした。年度途中に市内の幼稚園及び単独通所への移行を勧めたことで、利用待ちのお子さんを受入れ、年間契約者数が 2018 年度を上回ることができた。また、お子さんの体調不良などで当日キャンセルが発生した場合には利用者へメール配信し、１日でも多く通いたいという保護者の声にこたえることができ、利用促進にもつながった。土曜日に関しては、保育後療育の回数増を実施したことで 2018 年度を上回る稼働率を達成することができた。

（日中一時支援）

10 人定員に対し、8 名が契約をされたが実績は 7 名だった。保護者の就労時間に合わせ療育前後のみという形の利用者が多く、一日とおしての利用者は 1 名のみで、稼働率は 40%弱と予想を大きく下回る結果だった。利用されているおさんは、長時間施設で過ごすことで不安になる場合が多い。お子さんに寄り添うことや夜の睡眠に影響がない範囲内で休息を取れるよう配慮するなど保護者の方々が安心してお子さんを預け、サービスを利用できるよう今後も努めていく。

（保育所等訪問）

2018 年度実績 142 件に対し、151 件の訪問支援を実施することができた。

1 回の訪問支援につき、訪問記録の作成、フィードバック面接、日程の連絡調整など、多くの付随する業務があり、実際に訪問している時間数と同等かそれ以上の時間を費やしている。

比較的早くから移行児訪問に取り組むことができ、第 1 回の訪問支援を早く提供できたこと、2018 年度からの継続利用児が多かったことなどにより、2018 年度と同等の件数を維持することができた。2020 年度も 2019 年度並みの件数を維持できるよう早めの取組みを心掛ける。

（相談支援）

2018 年度実績 808 件に対し、695 件のモニタリング及び計画相談を実施した。件数は減少しているが、新規利用者が多く、加算を取得したことで 2018 年度と同等の収入を維持できた。

2018 年度からわかば相談支援事業所がこども発達支援センターに含まれたことで職員間の連携が取りやすくなり、利用者に対しても迅速な対応やタイムリーな相談支援が提供できた。2020 年度も、連携を密に取りながら適切な相談支援を実施していく。

(4) 重点取組事項

ア. 職員の資質向上

研修計画を作成し、法人内外の施設見学及び研修を実施することで知識、技術の向上を図る。

項目	計画	実績
法人内研修 (施設内・福祉の村内・あずき)	1人1回以上	17 研修 32人中32回参加
法人外施設見学・研修 (こころん・ももっこなど)	年5回以上	33回(法人外9か所) 延べ48人参加
【新規】単独・親子通所各ケース会議	毎月2回	5月から実施16回

<評価>

経験の少ない職員を中心に多くの研修に参加することができた。新たな気づきや支援の再確認など職員に伝講することで、その後の支援に活かすことができた。ケース会議は、日々支援を行っているお子さん、保護者の事例をとおして職員一人一人が意見を出し合うなど、同じ方向性で支援できる場となるため、継続して開催し職員の資質向上に努めていく。

イ. 保育後療育「つばさ」の拡充

地域の保育園などに通っている児童が、集団によりよく適応できるように、個々の発達課題に対して専門的な療育を提供する。ニーズの増加に伴い、定員・回数を増加する。

項目	計画	実績
平日 10 グループ	実利用児 60 人以上	実利用児 69 人
土曜日 4 グループ	実利用児 20 人以上	実利用児 26 人

<評価>

保育後療育のニーズ増加に伴い、必要に応じて1グループの人数を7名まで増やし対応したことにより、95人、延べ1,326人の療育が実施できた。

2020年度前期は、全10グループ70人程度の受入れを予定している。後期からの利用を希望している方もいるため、目標が達成できたお子さんが卒業できるようアセスメントとモニタリングを適切に行っていく。

9. 放課後等デイサービスあずき

(1) 事業の概要

小学生から高校生までの障がいのある児童を対象に、放課後や夏休みなどの長期休暇中に、創作的活動、作業活動などを通じて生活能力向上のための訓練を行う。

(2) 利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
放課後等デイサービスあずき	—	80.0	114.8	100.0	104.4

(3) 利用実績に対する自己評価

6月にこども支援センターみどりが開所し、利用者を移行したため、一時的に稼働率は下がったが、相談支援、他関係機関と協力し、積極的に新規の受入れを行った結果、計画を達成することができた。また、1月中旬からインフルエンザが流行し、利用キャンセルが相次いだ、スポット利用を促すことで、稼働率の低下を最小限に抑えることができた。

(4) 重点取組事項

ア. サービスの質の向上

作業療法士、言語聴覚士などの専門職の意見を取り入れた療育活動の提供を行う。

項目	計画	実績
専門職による支援計画の作成	各児1件	61件

＜評価＞

作業療法士・言語聴覚士などの指導やアドバイスを基に支援計画を作成し、保育士・児童指導員も日々の関わりや個別活動に活かして支援を行うことができた。ミーティングや職員会議でも利用者対応や配慮などを職員間で共有できるように話し合いを行った。

イ. 職員の資質向上

職員が外部研修に参加することにより、知識や技術の向上を図る。他事業所での実務研修を受け、自施設に活かせることを学び、支援に反映できるようにする。

項目	計画	実績
外部、他事業所研修	常勤職員年1回以上	4回

＜評価＞

保育士・幼稚園教諭向けの研修や児童発達支援、放課後等デイサービスを運営している事業所への研修を実施した。個々の習得段階に合わせた学習支援、小集団の中で自分らしさを発揮し、お互いを意識し認め合える人間関係を築くことを目標としたグループワークなど自施設に活かせる内容について学ぶことができた。また、愛知教育大学附属特別支援学校へ訪問し、学校で行っている訓練や教育支援計画、利用児の個々の対応について情報共有を図った。

10. こども支援センターみどり（児童発達支援、放課後等デイサービス）

（１）事業の概要

（児童発達支援）

未就学の障がいのある児童に、日常生活における基本的動作の指導、自活に必要な知識や技能の付与、又は集団生活への適応のための訓練を行う。

（放課後等デイサービス）

小学生から高校生までの障がいのある児童を対象に、放課後や夏休みなどの長期休暇中に、創作的活動、作業活動などを通じて生活能力向上のための訓練を行う。

（２）利用実績

稼働率（％）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
児童発達支援みどり	—	—	—	95.0	103.1
放課後等デイサービスみどり	—	—	—	95.0	91.0

（３）利用実績に対する自己評価

（児童発達支援）

6月の開所に向けて、4月から市こども部保育課、こども発達支援センターと調整し、受入れ態勢を整え、6月の稼働率は計画通り 100%を超える受入れをすることができた。急なキャンセルや園行事、12月頃からはインフルエンザが流行し、利用キャンセルがあったが、登録数の調整や衛生管理の周知、施設内での感染防止に努め、稼働率の低下を最小限に抑えることができた。

（放課後等デイサービス）

6月に開所したため、4月から利用予定で検討していた児童が他事業所に流れてしまい、6月の稼働率は80%台と計画から大幅に下がってしまった。あずきからの移行児童の調整、相談支援事業所からの新規の受入れを随時行ったが、急なキャンセルなどもあり、稼働率が思うように伸びせなかった。各曜日の受入れを見直し、他関係機関と協力しながら登録数を増やし、稼働率の向上を図った。1月中旬からインフルエンザが流行し、利用キャンセルが相次いだ、スポット利用を促し、稼働率の低下を最小限に抑えることができた。

（４）重点取組事項

ア．サービスの質の向上

関係機関が集まるサービス担当者会議に参加して、医療・保育・教育などの専門性を取り入れた個別支援計画を作成し、直接支援に活かせるようにする。

項目	計画	実績
サービス担当者会議への参加	月 1 回以上	17 回

＜評価＞

岡崎市が中心となって開催する児童通所部会へ参加し、他事業所との情報交換を行った。また、職員による園や学校への訪問や、反対に先生に事業所へ来てもらうなど、利用児童の問題を共有し、解決方法を話し合うことで支援の質の向上につなげた。

イ．職員の資質向上

職員が外部の児童発達支援や放課後等デイサービスの実務研修に参加することにより、療育のノウハウを学び、人材育成を図る。また、外部研修にも積極的に参加し、自施設に活かせることを学び、支援に反映できるようにする。

項目	計画	実績
外部、他事業所研修	常勤職員年1回以上	3回

＜評価＞

発達障がいに関する講演会や児童発達支援、放課後等デイサービスを運営している事業所への研修を実施した。学校の学習で必要とされる集中力を養う訓練や、個々に合わせた教材を使用した学習のフォロー、また、理学療法士による動作法、多動的な行動の落ち着きを目的としたゆったりと落ち着く感覚など、適切な体の動かし方について学ぶことができた。

<公益事業>

11. こども発達センター等管理事業

(1) 事業の概要

こども発達センターの総合受付業務として、利用案内、センター全体の支援・調整・託児室の運営、有料施設（体育館棟）の運営管理などを行う。

(2) 利用実績

託児室延べ利用者数（件）

サービス区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	
				計画	実績
こども発達センター等管理事業	—	1,801	1,721	1,720	1,581

(3) 利用実績に対する自己評価

託児室の利用希望については、断ることなく全て受け入れを行ったが、2018 年度と比べ 100 人以上減少した。1 年をとおして、支援センター利用者の託児が想定より少なかったことが大きな要因である。

(4) 重点取組事項

ア. 受付職員の資質向上

より良いサービスを提供するため、接遇研修などの外部研修に参加し、接客サービス能力を向上させる。

項目	計画	実績
外部研修への参加	全職員 1 回以上	全職員 1 回参加

<評価>

受付職員 4 人全員が、外部研修に参加することができた。研修内容としては、9 月に「ビジネスマナー実践講座」、「逆境力強化セミナー」、「救命講座（上級）」、10 月に「クレーム対応研修」へ参加した。職員それぞれの伸ばしたい能力、足りない能力を考慮し、意義のある研修に参加することができた。